

5

PRINCIPES CLES AU COEUR DES PRATIQUES QUOTIDIENNES DES ADHERENTS DE L'UPSADI

Principale organisation de prestataires indépendants de santé à domicile dont les dirigeants sont les propriétaires, l'UPSADI construit son développement sur la base de principes d'action et de comportements éthiques.

Les prestataires qui adhèrent à l'UPSADI partagent **des valeurs communes** qui se traduisent en **engagements forts vis à vis des patients**. Ce cadre permet de répondre à la confiance que les patients, les prescripteurs et les pouvoirs publics placent en elles. Il ne se substitue pas aux règles qui régissent la profession, mais il les complète utilement et fournit aux entreprises des éléments d'appréciation dans la conduite de leurs activités et de leurs projets.

Les engagements de la charte éthique de l'UPSADI s'articulent autour de 5 principes clés, au cœur des pratiques quotidiennes des adhérents. Ils ne sont ni exhaustifs ni limitatifs et pourront être enrichis des recommandations d'un comité d'éthique institué au sein de l'organisation professionnelle.

✓ RESPECTER LE PATIENT

Conscients des répercussions émotionnelles et relationnelles de la maladie, les professionnels de l'UPSADI placent **le patient au cœur de leurs pratiques**.

Les engagements :

- ◆ **prendre en compte** la singularité du patient, le considérer dans son intégrité,
- ◆ **être attentif** aux répercussions de la maladie sur la vie du patient et à la complexité de sa gestion,
- ◆ **prendre en considération**, en toutes circonstances, son ressenti,
- ◆ **veiller systématiquement à sa sécurité**,
- ◆ **n'introduire** dans les pratiques **aucune discrimination** fondée sur le sexe, l'âge, l'origine, le statut socio économique du patient ou le lieu d'exercice,
- ◆ **s'adapter** aux souhaits du patient,
- ◆ **s'abstenir de tout jugement** de valeur sur ses comportements.

✓ OFFRIR UNE PRESTATION DE QUALITÉ

Afin de s'assurer de la satisfaction du patient, les prestataires adhérents de l'UPSADI s'engagent à **rechercher le plus haut niveau de qualité possible**.

Les engagements :

- ◆ **assurer** au patient **le meilleur service** pour l'aider à guérir ou à vivre sa maladie dans les meilleures conditions possibles,
- ◆ **respecter strictement les réglementations** en vigueur,
- ◆ **appliquer les standards de qualité** les plus élevés et les meilleures pratiques,
- ◆ **faire délivrer** les prestations par des personnels formés et qualifiés,
- ◆ **participer** à l'organisation de la **continuité de service** en cas de déplacement du patient,
- ◆ **mettre en place un dispositif de recueil des questions**, observations et suggestions du patient et lui assurer un retour.

✓ CRÉER UNE RELATION DE CONFIANCE ET DE PROXIMITÉ

Pour les entreprises membres de l'UPSADI, **les rapports humains sont une composante essentielle de la prestation**, facilitée par la taille des structures et leur conception de leur rôle.

Les engagements :

- ◆ **organiser une proximité territoriale** avec le patient,
- ◆ **offrir au patient un choix d'entreprises** partageant des valeurs communes,
- ◆ **privilégier la présence au domicile** des patients,
- ◆ **créer une relation humaine stable** entre le patient et le professionnel intervenant à domicile,
- ◆ **mettre en place des astreintes** permettant de répondre aux inquiétudes des patients, de faire face à d'éventuelles défaillances de matériel soit à distance soit par déplacements de personnels chez le patient.

✓ ACCOMPAGNER ET CONSEILLER LE PATIENT TOUT AU LONG DE SON TRAITEMENT

La maladie peut être génératrice d'inquiétudes chez certains patients. C'est pourquoi **le rôle de conseil des prestataires de santé à domicile est primordial**.

Les engagements :

- ◆ **mettre régulièrement ses données de soins** à la disposition du patient,
- ◆ **attirer son attention sur l'importance d'une bonne observance**,
- ◆ **lui proposer des conseils personnalisés**,
- ◆ **l'orienter vers un professionnel de santé** lorsqu'une demande ou une situation dépasse les compétences du prestataire,
- ◆ **lui expliquer**, ainsi qu'à son entourage, le **contenu et les modalités de l'intervention** et veiller à sa bonne compréhension de l'utilité de la prestation.

✓ AGIR DANS LE RESPECT DE LA DÉONTOLOGIE TANT À L'ÉGARD DU PATIENT QUE DE LA COLLECTIVITÉ

Exerçant une profession liée à l'univers médical, les entreprises membres de l'UPSADI accordent une place centrale à la **déontologie de leurs pratiques**.

Les engagements :

- ◆ **respecter les droits du patient, le secret professionnel, et une stricte confidentialité**,
- ◆ **garantir au patient de rester libre** en toute occasion du choix de son prestataire en ne créant d'aucune façon un lien de dépendance,
- ◆ **modifier leur prestation sans délai** sur demande du prescripteur,
- ◆ **ne procéder au désappareillage que sur demande expresse** du prescripteur ou du patient, dûment informé des conséquences de cet acte et après qu'il ait consulté un médecin.