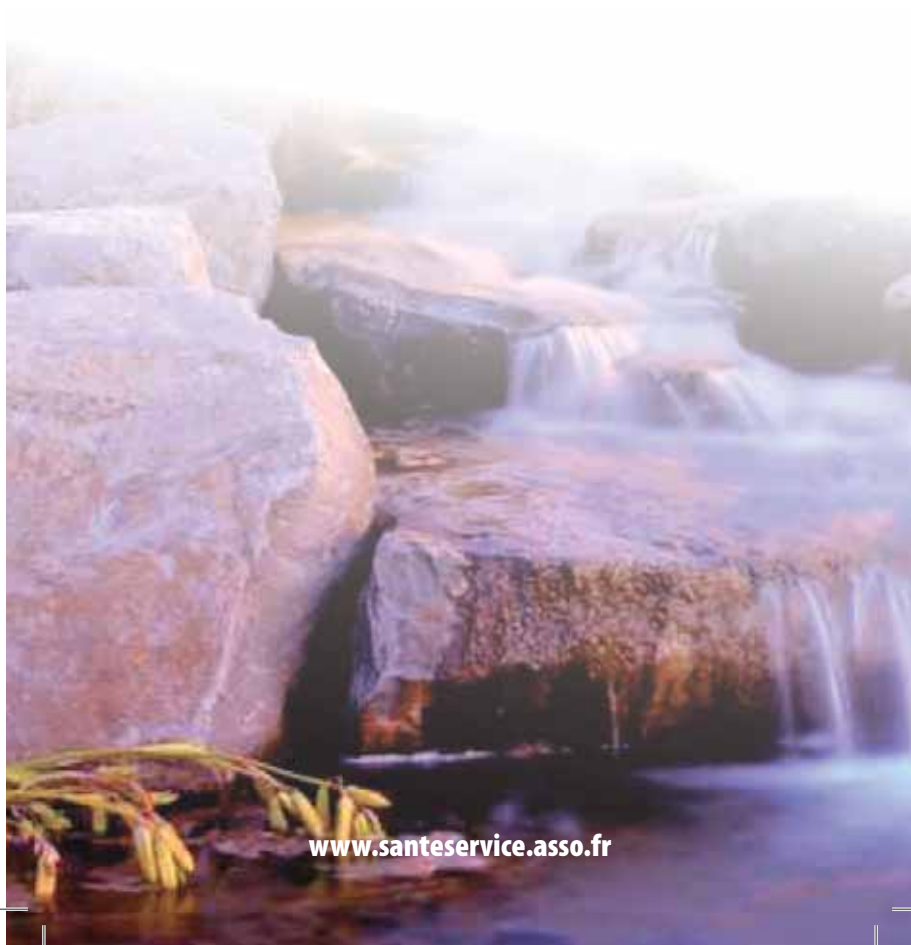




Santé Service

ACCOMPAGNE ET SOIGNE À DOMICILE

CHARTRE DES VALEURS



www.santeservice.asso.fr

PREAMBULE

Une vision affirmée et partagée de l'hospitalisation à domicile

Association participant au service public hospitalier, œuvrant depuis 1958 sur l'ensemble de l'Île-de-France, Santé Service est entièrement tournée vers l'accompagnement et la prise en charge des malades à leur domicile.

En offrant la possibilité de vivre une hospitalisation chez soi dans les mêmes conditions de qualité et de sécurité qu'à l'hôpital, Santé Service assure à la fois une mission de soin mais aussi une mission de soutien de la personne en favorisant le maintien du malade au cœur de son environnement familial et social.

Santé Service s'attache à mettre en œuvre une prise en charge globale s'appuyant sur des personnels compétents et qualifiés, formés en permanence, ainsi que sur des fournitures et équipements adaptés. Dans le cadre du parcours de soins du malade, Santé Service coordonne l'intervention des partenaires externes.

Santé Service fonde son action, son organisation, sa qualité de soins et son ambition sur des valeurs profondes et partagées par toutes ses équipes. Ces valeurs, qui sont de véritables références pour les collaborateurs comme pour les partenaires, orientent l'engagement de Santé Service envers le malade et sa famille. Elles constituent la base des principes d'actions et des règles de conduite qui gouvernent Santé Service au quotidien. Elles sont décrites dans la présente charte des valeurs.



NOS VALEURS

LE MALADE AU CŒUR DU DISPOSITIF

Le respect de la personne et de son entourage

Intervenant au domicile de la personne malade, Santé Service s'appuie prioritairement sur le consentement et sur le respect de la personne et de son entourage à travers les droits reconnus du malade.

Ses collaborateurs respectent l'appartenance culturelle, ethnique et religieuse des malades et de leur entourage. Ils sont formés à l'écoute et appliquent des règles de confidentialité.

La prise en charge s'appuie sur la collaboration du malade et sur l'aide de son entourage. Soucieuse de respecter la dignité et l'autonomie du malade, Santé Service met tout en œuvre pour favoriser son information.

La qualité de la pratique professionnelle

Le respect de la personne malade réside en particulier dans la qualité des pratiques professionnelles apportées en réponse à la pathologie traitée. Santé Service assure cette qualité au travers des compétences mobilisées qui couvrent tous les aspects de la prise en charge, et coordonne l'ensemble des intervenants.

DES ÉQUIPES IMPLIQUÉES ET MOBILISÉES

Des femmes et des hommes partageant des valeurs communes

Les personnels de Santé Service constituent la principale richesse de l'association. Santé Service met tout en œuvre pour donner du sens au travail et aux missions de chacun et promouvoir un esprit d'équipe favorable à la réalisation des missions de tous.

Une association privilégiant la formation et le développement des compétences

Santé Service assure le développement des compétences au travers de ses processus d'intégration des nouveaux collaborateurs, de ses actions de formation continue et de l'évaluation des pratiques professionnelles.



Une responsabilisation encouragée dans le respect des règles internes et externes

Les personnels de Santé Service sont amenés à intervenir au domicile du malade, le plus souvent seuls. Santé Service met en œuvre un fonctionnement fondé sur la confiance, la responsabilisation ainsi que sur une organisation reposant sur la définition précise des rôles et des missions de chacun. Le respect du cadre de travail par tous est la condition impérative qui permet la qualité des soins et la sécurité du malade.

Une performance fondée sur la qualité et l'innovation

Pour assurer sa mission, Santé Service coordonne les interventions de nombreux professionnels. Elle est engagée dans une démarche de prévention des risques et d'amélioration continue de la qualité fondée sur l'identification des processus et l'évaluation des pratiques professionnelles.

A cette fin, elle a mis en place des procédures et instructions, des circuits d'information et de décision. Elle mesure aussi la satisfaction des malades, de ses prescripteurs, de ses partenaires et de ses personnels.

Elle est également engagée dans une démarche de maîtrise économique indispensable pour financer ses actions de progrès. Elle favorise l'innovation dans le domaine du soin et de la gestion pour perpétuer son rayonnement.

UN ANCRAGE RÉGIONAL EN COHÉRENCE AVEC L'ENVIRONNEMENT

Une ouverture sur l'extérieur en réponse aux besoins des malades

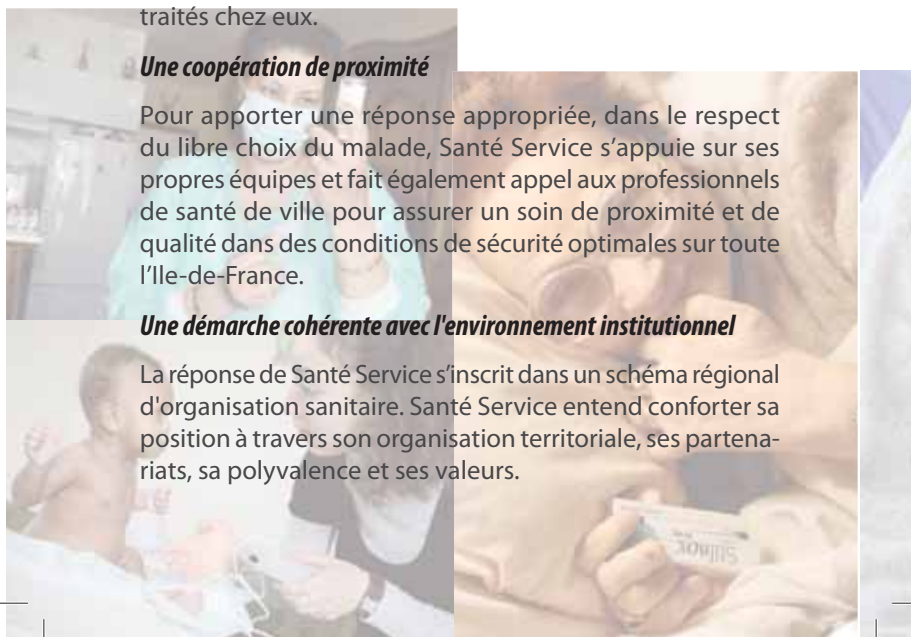
Santé Service dispose d'une expertise solide et durable dans le domaine de l'hospitalisation à domicile. De ce fait, la démarche de Santé Service est de la promouvoir auprès des médecins prescripteurs hospitaliers et de ville, afin de répondre aux besoins des malades qui demandent à être traités chez eux.

Une coopération de proximité

Pour apporter une réponse appropriée, dans le respect du libre choix du malade, Santé Service s'appuie sur ses propres équipes et fait également appel aux professionnels de santé de ville pour assurer un soin de proximité et de qualité dans des conditions de sécurité optimales sur toute l'Île-de-France.

Une démarche cohérente avec l'environnement institutionnel

La réponse de Santé Service s'inscrit dans un schéma régional d'organisation sanitaire. Santé Service entend conforter sa position à travers son organisation territoriale, ses partenariats, sa polyvalence et ses valeurs.



NOS PRINCIPES D'ACTION ET NOS REGLES DE CONDUITE

ACCOMPAGNER

Placer le malade au centre de la prise en charge

- Adopter une attitude bienveillante et non discriminante
- Favoriser l'écoute du malade et de son entourage
- Respecter et faire respecter les droits du malade et notamment son droit à l'information
- Etre disponible et réactif pour apporter un soin de qualité
- Mettre en œuvre un accompagnement global : médical, social et psychologique

SOIGNER

Garantir la qualité des soins et la sécurité du malade

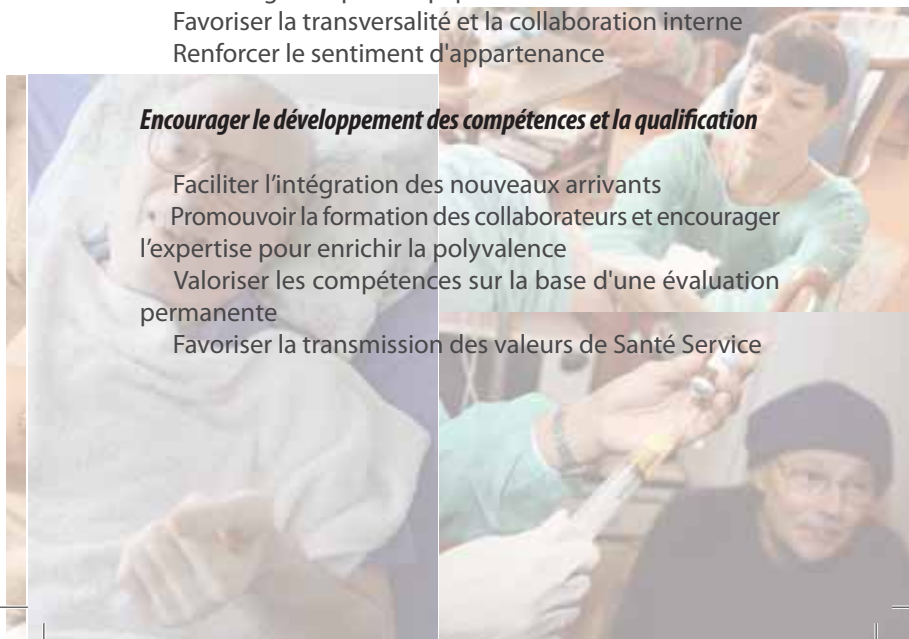
- Evaluer précisément les besoins du malade
- Organiser la permanence et répondre aux situations d'urgence
- Respecter les bonnes pratiques et notamment les précautions d'hygiène et de sécurité
- Evaluer les pratiques professionnelles
- Mesurer la satisfaction du service rendu

Partager des valeurs communes

- Mettre en place une organisation claire pour favoriser le dialogue interne
- Encourager l'esprit d'équipe
- Favoriser la transversalité et la collaboration interne
- Renforcer le sentiment d'appartenance

Encourager le développement des compétences et la qualification

- Faciliter l'intégration des nouveaux arrivants
- Promouvoir la formation des collaborateurs et encourager l'expertise pour enrichir la polyvalence
- Valoriser les compétences sur la base d'une évaluation permanente
- Favoriser la transmission des valeurs de Santé Service



Développer la responsabilisation

Promouvoir la confiance comme moteur de la responsabilité

Offrir un cadre de travail respecté et partagé par tous

Encourager la performance et le progrès par une approche par objectifs reposant sur une contractualisation interne

Développer une éthique professionnelle conforme aux valeurs de Santé Service et à l'objet de sa mission

Renforcer la performance de Santé Service

Maîtriser les équilibres économiques

Faire reposer la performance sur la qualité des circuits de décision et d'information, ainsi que sur celle des procédures et pratiques

Inscrire les partenariats dans le cadre de la démarche qualité

Faciliter et encourager l'expression des dysfonctionnements pour permettre l'amélioration globale de la qualité et la maîtrise des risques

COOPÉRER

S'ouvrir sur l'extérieur

Mettre son expertise au service du développement de l'hospitalisation à domicile

Diffuser son modèle de prise en charge auprès des médecins prescripteurs de ville et hospitaliers pour encourager le recours à l'hospitalisation à domicile

Favoriser les échanges de bonnes pratiques et les retours d'expérience entre partenaires

Accueillir des étudiants en formation médicale et paramédicale pour promouvoir l'hospitalisation à domicile

Collaborer pour mieux répondre aux besoins

Garantir la continuité dans le cadre du parcours de soins

Renforcer la coopération avec tous les intervenants au moyen de conventions ou de partenariats formalisés

Evaluer les partenariats pour contribuer à leur amélioration

ANTICIPER ET INNOVER

Mettre en place un dispositif de veille pour anticiper et s'adapter à l'évolution des besoins

S'engager dans une prise en compte des objectifs du développement durable

Poursuivre sa tradition d'innovation et d'exemplarité







**Association participant au service public hospitalier
15 Quai de Dion Bouton - 92816 PUTEAUX Cedex
ovembre 2008**