

## Notre charte de déontologie

Notre mission de téléassistance à domicile, engagée depuis 1987, est d'apporter une réponse en cas d'urgence et de lutter contre l'isolement de nos aînés, ainsi que des personnes en situation de handicap.

La charte de déontologie de Cassiopea Téléassistance définit un ensemble de principes éthiques qui vise à faire de chaque salarié un acteur responsable et efficace, respectueux des autres et de l'association.

Agissant dans le cadre de la charte des « droits et libertés de la personne accueillie », les collaborateurs se doivent de recevoir toute personne en adoptant une attitude générale de respect, de réserve et de discrétion pendant et après la prestation de service, en tenant compte de sa situation, de son état de santé physique ou psychique et de son niveau d'intégration sociale.

### Nos engagements envers nos adhérents et leurs proches

**Non-discrimination.** Nul ne peut faire l'objet d'une discrimination en raison de son origine, notamment ethnique ou sociale, son apparence physique, ses caractéristiques génétiques, son orientation sexuelle, son handicap, son âge, ses opinions et convictions, notamment politiques ou religieuses, lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement.

**Dignité de la personne et de son intimité.** Nous garantissons le respect de l'espace de vie privée, de l'intimité, de l'intégrité et de la dignité. Cela implique réserve et discrétion.

**Laïcité.** Nous garantissons une stricte neutralité de nos interventions et assurons des droits égaux à tous nos adhérents, dans le respect de leurs croyances, convictions et opinions.

**Liens familiaux.** Nous garantissons le respect des liens familiaux.

**Protection, prévention et soutien.** Nous garantissons le respect de la confidentialité des informations communiquées, dans le cadre des lois existantes. Nous nous engageons à être attentifs aux problèmes de maltraitance, aux situations pouvant mettre en danger physiquement ou psychologiquement nos adhérents.

**Soutien à l'autonomie.** Nous favorisons le soutien à domicile et le lien social.

**Droits civiques attribués à la personne accueillie.** Nous proposons notre aide pour faire valoir les droits de nos adhérents.

### Une offre de service en adéquation avec les besoins de nos adhérents

**L'information.** Nous nous engageons à nous exprimer clairement et à nous assurer d'une bonne compréhension des informations communiquées, notamment la forme de prise en charge, les droits, l'organisation et le fonctionnement de l'établissement et du service. Nos adhérents ont accès aux informations les concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation.

**Libre choix et consentement éclairé.** Nous nous assurons que nos adhérents disposent du libre choix entre les prestations adaptées qui leurs sont proposées. Le consentement éclairé de l'adhérent est recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement.

**Prise en charge ou accompagnement adapté.** Nous proposons à nos adhérents une prise en charge et/ou un accompagnement individualisé le plus adapté possible à leurs besoins.

**Renonciation.** Nous assurons à nos adhérents qu'à tout moment ils peuvent renoncer aux prestations dont ils bénéficient.

