

CHARTRE ÉTHIQUE

H D C S A N T É

20
24

MOT DE LA DIRECTION

Chez HDC Santé, nous sommes animés par un engagement profond envers les patients et des principes éthiques solides, qui guident chacune de nos actions. C'est donc avec enthousiasme que je vous présente la nouvelle édition de notre Charte Éthique, un pilier essentiel de notre culture d'entreprise, et de celle du Groupe La Poste.

Cette charte incarne notre engagement commun à maintenir les normes les plus élevées de conduite éthique dans notre travail quotidien. Dans un domaine aussi dynamique et crucial que le secteur sanitaire, il est impératif que chaque membre de notre équipe adopte des principes éthiques communs et partage les mêmes principes de comportement.

Nos principes éthiques - Bienveillance, Respect, Transparence et Confidentialité – ne sont pas simplement des mots, mais des repères qui orientent nos interactions avec les patients, nos collègues et nos partenaires. Ils témoignent de notre engagement à agir avec intégrité, à avoir un impact positif sur notre entourage et à respecter la confidentialité des informations.

Au quotidien, nous sommes appelés à prendre des décisions éclairées, en accord avec nos valeurs. La charte éthique est alors notre boussole, nous rappelant nos engagements envers chaque personne que nous rencontrons, qu'elle soit interne ou externe à l'entreprise. En cas de doute, il est primordial de solliciter des conseils et de signaler tout comportement contraire à nos principes éthiques. En outre, nous nous engageons fermement à respecter les Droits Humains et la Charte des droits et des libertés des patients, ou résidents, partout où nous opérons. HDC Santé s'emploie à garantir le respect de l'ensemble des Droits Humains reconnus internationalement, notamment le droit à la non-discrimination, à un emploi décent, à la vie privée et à la sécurité.

En adhérant pleinement à cette charte, nous renforçons notre engagement envers nos parties prenantes, contribuant ainsi à faire de HDC Santé un lieu où l'éthique est le moteur de chacune de nos actions. Je vous exprime ma sincère gratitude pour votre engagement et votre dévouement envers nos principes éthiques.

Romain REVELLAT
Directeur Général HDC Santé

AVANT-PROPOS

Chez HDC Santé, nous partageons une même raison d'être :

Le parcours de chaque patient est unique. Nous proposons un accompagnement digital et humain, adapté et personnalisé.

Notre culture éthique est forte, ancrée dans notre mission et incarnée par l'engagement de chacun de nos collaborateurs. L'harmonisation de notre Charte et de nos principes éthiques avec notre stratégie et la conception de nos offres est fondamentale pour garantir notre succès durable.

L'éthique est l'affaire de tous.

Face aux défis majeurs des secteurs sanitaire et médico-social, tous les collaborateurs de HDC Santé sont unis autour de principes éthiques forts et partagés, guidant nos comportements au quotidien. L'éthique est essentielle à nos activités et influence notre manière d'agir. Nous attendons de chaque collaborateur un engagement ferme envers les principes énoncés dans cette charte.



Respecter les droits et libertés de la personne accueillie

Nous nous engageons à respecter les Chartes des droits et des libertés de la personne accueillie, et de la personne hospitalisée en établissement, partout où nous opérons.

La [charte des droits et libertés de la personne accueillie](#) vise à garantir le respect des droits fondamentaux des personnes hébergées dans un établissement médico-social : non-discrimination, droit à une prise en charge, libre choix de son établissement d'accueil, droit au respect des liens familiaux, droit à l'autonomie, droit à la pratique religieuse, respect de la dignité et de l'intégrité, etc.

La [charte de la personne hospitalisée](#) vise à garantir le respect des droits fondamentaux des patients pendant leur hospitalisation : libre choix de son établissement de santé, consentement aux actes médicaux, etc.

Nous nous engageons à respecter les Chartes des droits et des libertés de la personne accueillie, et de la personne hospitalisée en établissement, partout où nous opérons.



NOS PRINCIPES ÉTHIQUES

Nos quatre principes éthiques définissent notre façon d'agir, tant au sein de notre **équipe**, qu'avec l'ensemble de nos parties prenantes, incluant **patients**, **clients**, **fournisseurs** et **partenaires**.



BIENVEILLANCE

Une volonté qui vise le bien et le bonheur d'autrui



RESPECT

L'aptitude à se conformer aux règles, pratiques édictées par les établissements, l'entreprise et le législateur



TRANSPARENCE

La capacité à faire preuve de clarté et de limpidité dans le discours



CONFIDENTIALITÉ

Le maintien du secret de l'information

Ces principes éthiques sont déclinés en mode de comportements qui sont suivis par l'ensemble des collaborateurs chez **HDC Santé**, quel que soit le niveau hiérarchique.

BIENVEILLANCE

▮ **Préservation de l'intimité des patients et de leur entourage :** Il est primordial de respecter la vie privée, l'intimité et la tranquillité des patients, ainsi que de leurs proches. Cela implique une discrétion absolue et un engagement à maintenir un environnement respectueux et sécurisé, veillant à ce que l'espace personnel de chacun soit préservé. De même, un collaborateur doit veiller à ne pas partager d'informations sur sa propre vie privée ou d'opinion personnelle avec les patients.

▮ **Respect du choix du patient pour les chambres individuelles :** L'autonomie du patient est primordiale dans sa décision concernant le choix de solliciter un placement ou un maintien dans une chambre individuelle. Dès lors que son souhait est exprimé, il ne sera plus sollicité.

▮ **Adaptation des modalités de visite selon les besoins des patients :** Les visites doivent être ajustées en fonction des particularités et des besoins de chaque patient, tels que les personnes âgées ou celles présentant des limitations physiques ou cognitives. Il est essentiel de tenir compte des particularités du patient pour garantir que les interventions soient appropriées, et le cas échéant, qu'elles soient confortables et sécurisées pour toutes les catégories de patients, en s'appuyant sur les procédures en vigueur (ex : parler plus fort lorsqu'une personne est malentendante). Il est notamment indispensable de s'assurer de l'aptitude du patient en toutes circonstances et, en cas de doute, de mettre fin à l'entretien.

▮ **Respect des croyances et des convictions :** Une attention particulière doit être portée aux croyances, valeurs et convictions personnelles des patients et de leur entourage. Les interactions physiques et/ou téléphoniques doivent être empreintes de respect et d'empathie, en veillant à ce que chaque individu se sente compris et respecté dans ses spécificités, notamment culturelles.

ILLUSTRATION

- **Situation :** Je suis face à un patient qui est entouré de ses proches (il y a beaucoup de monde et de bruit dans la chambre). Puis-je lui présenter le Formulaire de Chambre Individuelle (FCI) et nos services ?

- **Solution :** Non. Le patient n'étant pas seul, en toute première chose, je m'assure qu'il souhaite tout de même faire les démarches à ce moment-là, ou s'il souhaite que je repasse ultérieurement.



RESPECT

Respect des règles de l'établissement

HDC Santé opère au sein d'établissements de santé soumis à une réglementation stricte et confrontés à des enjeux humains et sociétaux importants. Chaque collaborateur s'engage à travailler de concert avec l'établissement dans lequel il intervient, et conformément aux règles dont celui-ci s'est doté. Cela implique notamment les points suivants :

Adaptation au fonctionnement des unités de soins : Les concierges et le Centre de Relation Client (CRC) s'engagent à harmoniser leurs interventions avec les activités des unités de soins, veillant à ne pas perturber leur bon fonctionnement. Ils prennent pleinement en compte la priorité des soins et des examens médicaux, adaptant leurs interventions.

Application des protocoles établis avec l'établissement : Les concierges et le CRC appliquent strictement les protocoles d'intervention décidés entre l'établissement et HDC Santé pour chacun des services. Ils interviennent aux heures arrêtées dans ces protocoles, et aux éventuelles instructions additionnelles qui auraient été exprimées par l'établissement ou le cadre de santé du service. Les interactions physiques et/ou téléphoniques doivent être empreintes de respect et d'empathie, en veillant à ce que chaque individu se sente compris et respecté dans ses spécificités, notamment culturelles.

Observance des restrictions de visite : Les concierges et le CRC respectent strictement les interdictions d'intervention auprès de certains patients, quelle qu'en soit la raison (par exemple : interdiction d'intervention auprès des patients mineurs non accompagnés ou des patients présentant un état de santé jugé trop fragile par les équipes de soin).

Respect des procédures établies par l'entreprise

HDC Santé s'est dotée de procédures qui tiennent compte des enjeux du secteur dans lequel elle intervient. Ces enjeux, de différentes natures, couvrent notamment les contraintes réglementaires qui s'imposent à l'entreprise et les problématiques sociétales liées à son intervention.

Respecter les procédures de l'entreprise, c'est assurer non seulement la conformité légale, mais également le caractère éthique de ses opérations.

Les procédures de l'entreprise traitent notamment des points suivants :

Modalités de visites en chambre : Chaque intervention doit être tenue avec un respect scrupuleux des processus de l'entreprise et des documents en vigueur à cet effet (que cela soit sur les protocoles et modalités d'interventions ou les éléments de langage à respecter). Il est impératif que les concierges sollicitent

une autorisation auprès du personnel soignant avant toute intervention dans les chambres des patients. Il est également essentiel de respecter le signal lumineux devant les portes des chambres (ou tout autre système propre à l'établissement) : si la lumière est allumée, cela signifie une interdiction formelle d'entrer, même si une autorisation préalable a été obtenue. Pour l'équipe Centre de Relation Client (CRC), le principe appliqué est le même, seuls les patients/proches, pour lesquels un accord du poste de soin a été donné, sont contactés. Si les autorisations du poste de soins ont été levées, les équipes contactent tous les patients présents dans My Tour, en veillant à s'assurer de l'aptitude du patient.

Documentation obligatoire au comptoir : Un certain nombre d'informations sont dues au client de la conciergerie. Ces informations concernent les prix des produits et services proposés, mais aussi des éléments légaux rassemblés au sein des Conditions générales de vente ou de la Politique de protection des données. Chaque concierge s'engage à préparer son comptoir conformément aux procédures en vigueur avant l'ouverture du service, notamment en mettant à disposition des clients la documentation obligatoire.

Respect de la réglementation en vigueur

Outre le respect des instructions formulées par l'établissement et des procédures établies par l'entreprise, chaque collaborateur s'engage à respecter la loi dans le cadre de ses missions.

HDC Santé met à disposition de ses collaborateurs des modules de sensibilisation, ainsi que de la documentation relatifs aux principales réglementations qui s'appliquent à elles dans le cadre de leurs missions. Il revient toutefois à chacun d'agir avec discernement, honnêteté et conscience.

L'ensemble des collaborateurs veillent en particulier au respect des droits des patients :

Protection du patient : Chaque patient qui souhaite formaliser une demande de chambre individuelle a droit à une information claire et complète. Il appartient au concierge et au CRC, non seulement de délivrer l'ensemble des informations nécessaires au patient (en respectant les éléments de langage communiqués), mais encore de vérifier que le patient comprend ces informations, par exemple en lui posant la question, et ce malgré l'autorisation de visite délivrée par le poste de soin.

HDC Santé a mis à disposition de ses collaborateurs un document intitulé "[Comment identifier l'inaptitude d'un patient en chambre](#)". Ce dernier fait état de différents signaux d'alerte qui doivent mener le concierge à s'interroger sur les capacités du patient à comprendre son discours et, le cas échéant, à mettre un terme à l'entretien.

ILLUSTRATION

- **Situation** : J'ai obtenu l'accord du poste de soins (PDS) pour aller dans une chambre, je me présente et je vois que le patient a un temps de réponse long, hésite, a du mal à articuler et/ou paraît fatigué. Puis-je lui présenter le FCI et nos services ?

- **Solution** : Non. Je prends congés, car le patient semble inapte et j'avertis le PDS.

- **Situation** : Tous les produits présentés à mon comptoir sont dotés d'une étiquette avec leur prix. Ai-je fini la mise en place de mon comptoir ?

- **Solution** : Non. Je dois encore m'assurer que l'ensemble de la documentation légale est disponible, conformément aux procédures de l'entreprise. Il s'agit notamment du catalogue complet, des Conditions Générales de Vente, et de la Politique de protection des données.



TRANSPARENCE

▮ **Transparence de l'information patient** : Il est essentiel de garantir que les patients reçoivent des informations claires, loyales et exhaustives concernant notamment :

- Le rôle de HDC Santé ;
- La couverture mutuelle et reste à charge ;
- L'attribution des chambres individuelles ;
- La tarification et services / produits associés ;
- L'ensemble des informations fournies.

▮ **Accès permanent aux informations** : Les patients doivent pouvoir accéder aux informations les concernant à tout moment, garantissant une transparence et une disponibilité constante.

▮ **Identification claire de HDC Santé** : Il est primordial d'informer les patients que HDC Santé est un prestataire externe, en clarifiant le rôle et les responsabilités de l'entreprise dans leur parcours de soins, dès leur arrivée.

▮ **Devoir d'alerte** : Il incombe à chaque collaborateur de signaler immédiatement toute situation, interne ou externe, qui paraît anormale ou suscite un doute, afin d'assurer une prise en charge sécurisée et conforme aux normes.

ILLUSTRATION

- **Situation** : Je suis au comptoir. Un patient me pose des questions sur les FCI. Je n'ai pas trop le temps de lui répondre tout de suite, car je dois en parallèle traiter une urgence. Puis-je le faire attendre ?

- **Solution** : Ici, plusieurs possibilités s'offrent à moi en fonction de la situation. Je m'interroge sur l'urgence de ce que je dois gérer. Est-ce que 10 minutes risquent de dégrader la situation ?

1. Non : Je peux donc prendre le temps de donner toutes les informations claires et précises au patient.
2. Oui : Le traitement de l'urgence me prendra moins de 15 minutes : je fais patienter le patient pour pouvoir le recevoir en bonne et due forme, juste après.
3. Oui : Le traitement de l'urgence me prendra plus de 15 minutes : je délègue ou je demande au patient s'il peut repasser pour prendre le temps nécessaire avec lui.

NB : Il est très important de bien prendre le temps d'expliquer clairement l'offre de chambre individuelle au patient ; son caractère optionnel et payant et de s'assurer qu'il a bien compris la portée de l'engagement que cela implique. Si le patient nous demande de l'aider à remplir le formulaire de demande de chambre individuelle, il est important que le concierge, avant signature, prenne le temps de faire relire le formulaire en lui montrant l'ensemble des éléments.

CONFIDENTIALITÉ

Confidentialité des informations hospitalières : Il est impératif que les collaborateurs respectent la confidentialité de toutes les informations auxquelles ils peuvent accéder au sein de l'hôpital (présence à l'hôpital, informations médicales, soignantes, sociales, administratives ou toutes autres données personnelles). Il est strictement interdit d'utiliser ces informations à d'autres fins que celles liées aux missions de prestations confiées à HDC Santé.

Protection des données privées par HDC Santé : Nous nous engageons à maintenir la confidentialité des informations personnelles directement détenues par HDC Santé, veillant à ce que la vie privée des individus soit respectée en toutes circonstances.

Conformité au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) : HDC Santé s'engage à traiter toutes les données personnelles obtenues ou détenues dans le strict respect des dispositions du RGPD, assurant une gestion sécurisée et conforme des informations.

Usage approprié du matériel professionnel : le matériel mis à disposition doit être exclusivement utilisé dans le cadre professionnel et doit rester accessible à tout moment. Ceci permet de garantir que chaque collaborateur dispose des outils nécessaires pour travailler dans des conditions optimales.

ILLUSTRATION

- Situation : Lors d'un appel téléphonique, je doute que mon interlocuteur soit le patient que je souhaite contacter, ou un proche. Puis-je tout de même aller au bout de ma démarche ?

- Solution : Non. Il y a un risque de transmission d'information confidentielle à un tiers non concerné par la démarche. Tous les collaborateurs et notamment les collaborateurs du CRC doivent à chaque appel s'assurer que l'interlocuteur qui répond est soit le patient lui-même, soit son proche : " Bonjour, je suis Samia de la conciergerie happytal sur le CHU de Poitiers. Vous êtes bien M. ou Mme NOM + PRÉNOM DU PATIENT ou M. ou Mme NOM + PRÉNOM DU PROCHE RENSEIGNÉ ? " Si l'interlocuteur ne nous confirme pas qu'il est le patient ou le proche demandé, je dois prendre immédiatement congé.

LES BONS RÉFLEXES AU QUOTIDIEN

1. AGIR avec CONSCIENCE

Vous êtes face à une situation et vous n'êtes pas certain de la décision à prendre ?

Commencez par consulter nos politiques internes et principes éthiques pour guider votre choix. Dans tous les cas, vos actions doivent être conformes aux lois et réglementations applicables. La situation n'est ni abordée dans les illustrations de la Charte Éthique, ni dans nos politiques internes ?

Voici quelques questions à se poser pour vous aider :

- > L'action que j'envisage impacterait-il la confiance de nos partenaires ou du patient ?
- > Traitez-vous les autres comme vous aimeriez être traité(e) ?
- > Cela impacterait-il négativement des personnes ?
- > Seriez-vous à l'aise si cela était rendu public ?
- > Seriez-vous en mesure de justifier facilement votre décision ?
- > En vous mettant à la place de la personne, vous sentiriez-vous serein(e) et en confiance ?

2. « Quand il y a un doute, c'est qu'il n'y a pas de doute », il faut demander CONSEIL

Si le doute subsiste, il faut **consulter les personnes** compétentes (votre manager, l'Excellence Opérationnelle) et **en discuter ouvertement** avant d'agir.

Vous pouvez également envoyer un mail à cette adresse : ethique@careside.care

3. ALERTER

Si vous êtes victime ou témoin d'un comportement qui vous paraît contraire à l'éthique, **vous devez alerter votre manager** ou le service Éthique à l'adresse suivante : ethique@careside.care

ethique@careside.care