

Charte à destination des professionnel.le.s de santé, de l'accompagnement bien-être, ou de l'enfance, faisant parti.e.s de l'équipe de l'Étoile des familles

Engagement des professionnel.le.s envers les familles

Les professionnel.le.s s'engagent à :

- Accueillir toute personne sans discrimination, quel que soit son origine, son sexe, ses mœurs, son orientation sexuelle, son identité de genre, son âge, sa situation de famille, ses caractéristiques génétiques, une particulière vulnérabilité résultant de sa situation économique, son appartenance ou sa non-appartenance, vraie ou supposée, à une ethnie, une nation ou une prétendue race, ses opinions politiques, ses convictions religieuses, ses références culturelles, son apparence physique, son nom de famille, son lieu de résidence, son milieu social, son état de santé, sa perte d'autonomie ou son handicap, sa capacité à s'exprimer dans une langue autre que le français, etc.
- Respecter les principes d'égalité entre les femmes et les hommes.
- Respecter la dignité, la vie privée, l'intimité, les croyances, les convictions, l'intégrité morale, physique et émotionnelle de la personne accueillie.
- Se soumettre au secret professionnel.
- Respecter la confidentialité des informations données par les familles et leurs données personnelles.
- Respecter les choix des familles, en terme d'accompagnant.e.s, de parcours, etc.
- Délivrer des informations claires, précises et fidèles à la réalité aux familles (éviter le jargon technique par exemple), à toutes les étapes de leur accompagnement. Les moyens mis en œuvre doivent être adaptés aux éventuelles difficultés de communication ou de compréhension des familles, afin de garantir à tous l'accès à l'information.
- Garantir aux familles une qualité d'accueil, d'écoute, de soutien, d'accompagnement.s, de soin.s éventuel.s., d'orientation vers un autre professionnel si nécessaire.
- Prendre en compte chaque famille dans sa globalité.

- Accompagner les familles de manière objective, neutre, bienveillante, respectueuse et sans jugement.
- Favoriser l'auto-réflexion de la personne accompagnée.
- Mettre en place tous les moyens/outils/ressources à leur disposition pour accompagner au mieux les familles dans leur demande.
- Indiquer aux familles les moyens/outils/ressources/etc. à disposition au sein de la structure. Orienter vers un partenaire ou une structure existante sur le territoire en cas de besoin.
- Être conscient.e de leur propre champs de compétence, en lien avec leur.s formation.s et expériences professionnelles, et ne pas déborder de ce champ de compétences.
- Être conscient.e de leurs responsabilités envers les familles et la structure.
- Respecter le choix du patient en terme d'acte médical éventuel (pour les professionnel.le.s du médical), et ne pratiquer cet acte médical qu'avec le consentement libre et éclairé du patient.
- Respecter le principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la famille, quel que soit l'acte ou l'accompagnement de la famille.
- Garantir une prise en charge ou un accompagnement individualisé de qualité, respectant un consentement éclairé.
- Impliquer les familles dans leur accompagnement.
- Reconnaître et valoriser les compétences et ressources des familles.
- Échanger avec les autres professionnel.le.s impliqués dans le parcours d'une famille, afin de permettre une prise en charge pluridisciplinaire (avec l'accord de la famille), et sous couvert de la réglementation applicable à chaque profession.
- Contacter les membres de l'équipe *l'Étoile des familles* ou les partenaires-relais en cas de doute lié à l'accompagnement et au besoin de la famille.
- Faire passer des messages de prévention.
- Être garants de la communication des valeurs et du fonctionnement de *l'Étoile des familles*. Si un point questionne le/la professionnel.le, ses interrogations seront entendues par la gérante et méritent d'être soulevées.
- Respecter leur engagement sur un parcours après inscription de la famille.
- Respecter les lieux et déroulé des ateliers.
- Donner les coordonnées d'Emilie Billaud, gérante et responsable de structure, dans le cas où la famille souhaite être entendue par un responsable de la structure, quel que soit la demande ou l'éventuel grief.