

L'EPS de Bellême a fait le choix, sur proposition du Conseil de la Vie Sociale, de solliciter des personnes externes pour l'aide au remplissage des enquêtes de satisfaction menées auprès des résidents. La présente charte définit et précise les règles éthiques, déontologiques et organisationnelles à respecter pour les bénévoles participants au recueil de la satisfaction des résidents.

LES PRINCIPES DE LA CHARTE

Principe 1 : Respect

Le bénévole doit respecter le résident dans ses gestes, postures et paroles. Il doit s'adapter à ses capacités, reformuler les questions si besoin. Le bénévole devra s'adapter aux disponibilités du résident (visite, repas...).

Principe 2 : Objectivité et neutralité

Le bénévole ne doit pas prendre partie, ne pas faire intervenir d'éléments affectifs et de facteurs personnels. Il ne doit pas chercher à influencer ou interpréter la réponse du résident.

Principe 3 : Absence de jugement

Le bénévole ne devra en aucun cas porter un jugement sur le résident ou ses réponses.

Principe 4 : Intégrité

Le bénévole doit agir avec honnêteté. Il doit attribuer avec exactitude la cotation que le résident lui indique et reporter avec précisions ses propos/ commentaires.

Principe 5 : Confidentialité

Le bénévole ne devra en aucun cas divulguer d'informations personnelles qui seraient venues à sa connaissance. Aucune donnée médicale ou donnée sur l'état de santé d'un résident ne doit être reportée sur le questionnaire.

Principe 6 : Discretion

Le bénévole ne devra en aucun cas divulguer d'information relative au fonctionnement des services.

MODALITÉS DE REMPLISSAGE

Le résident peut remplir seul son questionnaire s'il le souhaite et s'il en a les capacités physiques. Si non, vous pouvez lui proposer de l'accompagner ou d'être accompagné par sa famille.

Déroulé de l'entretien pour le remplissage du questionnaire avec le résident



Vous devez poser toutes les questions. L'ordre n'a pas d'importance, même si c'est plus facile de suivre l'ordre du questionnaire ! Incitez le résident à proposer des améliorations ou à faire des remarques (remerciements, demandes, réclamations...) et veillez à bien les retranscrire.

A la fin de l'entretien :

Remettre les questionnaires au personnel de l'accueil, sous enveloppe cachetée à destination du service qualité, au fur et à mesure du remplissage. En aucun cas les questionnaires ne devront sortir de l'établissement.

Je soussigné M/Mme _____ s'engage à respecter les principes de la présente charte et les modalités de remplissage ci-dessus.

Fait à

Le :

Signature :