

---

## L'éthique au quotidien : valeurs et principes de bonne conduite

---

L'**ambition** d'happytal : le sourire qui vous accompagne avant, pendant et après l'hôpital !

Notre **mission** au quotidien : mettre tout en œuvre pour adoucir le quotidien des patients et de leur apporter du bien-être et du confort.

Notre travail repose sur des **valeurs fortes**... :



### Ambition

Progresser  
individuellement et  
collectivement.



### Exemplarité

Savoir se remettre  
en question pour  
trouver des  
solutions adaptées.



### Esprit d'équipe

S'entraider,  
partager et  
avancer ensemble  
pour aller encore  
plus loin.



### Humilité

Rester humble et  
être à l'écoute  
pour apprendre  
des autres.



### Sourire

Notre sourire ?  
Une signature, que  
ce soit entre nous  
ou auprès des  
patients !

...et également des **principes éthiques** :



### Bienveillance

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



### Respect

L'aptitude à  
considérer ce qui est  
défini dans les  
établissements.



### Transparence

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



### Confidentialité

Le maintien du  
secret de  
l'information.

## A qui s'applique la charte éthique ?

La charte éthique s'applique à **tous les salariés happytal ou utilisateurs de la solution**.

L'application par tous, dans le respect de nos valeurs et de nos principes éthiques, nous permet de **mieux réaliser notre métier** et de permettre à happytal de poursuivre son ambition en toute sécurité.

Chaque collaborateur doit prendre connaissance de cette charte et **s'engager à la respecter dans le cadre de ses activités**.

L'éthique est la **responsabilité de tous** ...

La charte doit pouvoir nous aider dans **nos choix au quotidien**.

Elle doit permettre à chacun de s'interroger sur **l'attitude à adopter** dans d'éventuelles situations potentiellement sensibles et/ou atypiques pouvant être rencontrées.

## Les bonnes questions à se poser :

Aucun document ne peut prévoir ni traiter toutes les situations qui pourraient se présenter.

Ainsi chaque fois que vous pensez faire face à ce type de situation, posez-vous les questions suivantes :

- Est-ce légal ?
- La charte éthique est-elle respectée ?
- Les procédures internes sont-elles mises en œuvre ?
- Serai-je à l'aise si ma décision était rendue publique ?
- Et si c'était moi le patient, cela me conviendrait-il ?

Si la réponse à l'une de ces questions ci-dessus est non ou si vous avez un doute, la règle est de **consulter les personnes** compétentes (votre manager, l'Excellence Opérationnelle et votre référent RH) et **d'en discuter ouvertement** avant d'agir.

Vous pouvez également envoyer un mail à l'adresse ci-dessous pour vous aider.

### En cas de questions :

Si vous êtes confronté à une question ou si vous êtes préoccupé par un sujet, vous pouvez envoyer un email à cette adresse : **ethique@happytal.com**

Nous nous engageons à vous faire un retour au plus vite.

## Charte éthique happytal

### Engagements des collaborateurs happytal vis-à-vis des patients et de l'établissement

Les responsables d'happytal et chaque collaborateur s'engagent à inscrire leurs actions dans les principes suivants :

#### BIENVEILLANCE

- **Préservation de l'intimité des patients et de leur entourage** : respect de leur vie privée, de leur intimité, de leur tranquillité
- **Prise en compte des croyances et des convictions des patients et de leur entourage**
- **Garantie le du choix du patient** concernant la demande de chambre individuelle. Les concierges ne proposeront pas une seconde fois la demande si elle a été refusée. Le patient pourra être revisité seulement dans le cadre du traitement de ses demandes liées à la conciergerie
- **Obligation d'adapter les modalités de visite** aux différentes catégories de personnes (patients âgés, patients diminués...)

#### RESPECT

- **Respect du fonctionnement des unités de soins** : l'intervention des concierges vise à s'inscrire au mieux dans le fonctionnement des services, et à ne pas perturber leur fonctionnement. Les concierges tiennent compte du fait que les soins et examens sont toujours prioritaires à leur intervention
- **Respect des modalités de visites en chambre** : Les concierges doivent obtenir l'autorisation du poste de soins avant d'intervenir auprès des patients. De plus si la lumière devant la porte est allumée alors ils ne rentrent jamais en chambre
- **Respect des interdictions de visite** : des patients mineurs non accompagnés, et des patients dont l'état de santé ne le permet pas
- **Respect de l'accessibilité à tous** : le souhait d'être en chambre individuelle ou l'accès à la conciergerie doit être possible pour tout patient et à leur entourage
- **Transparence et traçabilité du consentement du patient** : chaque consentement doit être formalisé par écrit

#### TRANSPARENCE

- **Obligation de fournir aux patients une information loyale et complète** sur :
  - La connaissance de sa couverture de la mutuelle et de son éventuel reste à charge
  - Le fait que les chambres particulières sont attribuées par les cadres soignants et sous réserve des capacités du service
  - Les tarifs des chambres et les services associés
- **Obligation de fournir aux patients une information intelligible** : toutes les informations données aux patients doivent être comprises et aisées à comprendre
- **Obligation de fournir des informations accessibles** : à tout moment un patient doit avoir accès aux informations le concernant
- **Obligation d'expliquer qu'happytal est un prestataire externe**


#### CONFIDENTIALITE

- **Respect de la confidentialité des informations relevant de l'hôpital** dont les concierges auraient connaissance (présence à l'hôpital, informations médicales, soignantes, sociales, administratives ou toutes autres données personnelles) ; interdiction d'utiliser ces informations à d'autres fins que celles des missions assurées à l'hôpital
- **Respect de la confidentialité des informations détenues** directement par happytal et relevant de la vie privée des personnes
- **Respect de la RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données)** toutes données obtenues ou détenues par happytal seront traitées dans le respect de la politique de la RGPD

Le 14/11/2019

happytal SAS  
Romain REVELLAT

Signature (précédée de la mention « lu et approuvé ») :

Lu et approuvé 

Le : ..... / ..... / .....

Le collaborateur

Nom & prénom : .....

Signature (précédée de la mention « lu et approuvé ») :

La charte éthique ci-dessus utilise comme base de référence la charte « Usagers, vos droits, Charte de la personne hospitalisée ».

