

CHARTRE DES VALEURS DU GROUPE SANTÉ CHC

BIENVEILLANCE

Entrer dans un établissement du Groupe santé CHC, c'est avoir la certitude d'être attendu et pris en charge avec empathie et considération. Pour soigner, guérir, accompagner, il faut quelque chose en plus que la compétence et la technique, il faut de l'implication, de l'engagement, une conscience des besoins des patients, résidents, visiteurs...

Comportements à adopter :

1. J'accueille et prends en charge tous les patients/ résidents sans discrimination, en fonction de leurs besoins
2. Je propose spontanément mon aide aux personnes qui m'entourent
3. J'écoute l'autre avec attention et intérêt
4. J'accepte l'autre tel qu'il est et fais preuve d'ouverture
5. Je prends en considération l'avis des autres même s'il est différent du mien
6. Je communique de manière positive et constructive
7. Je suis aimable, courtois, souriant, tant avec les collègues que les patients/résidents/visiteurs
8. Je remercie et félicite mes collègues pour leur travail et leurs apports
9. Je m'assure que l'autre (collègue, patient, résident) a bien compris mes explications en reformulant mes propos
10. Je favorise l'entraide

RESPECT

Nous accordons une grande importance à la qualité de la relation, à la collaboration et à l'écoute. Le respect de l'autre imprègne nos actions, nos engagements, nos relations interpersonnelles, envers les patients, les résidents et leurs proches, comme envers les collaborateurs, tous métiers confondus, et les partenaires.

Comportements à adopter :

1. Je salue tout le monde et me présente aux personnes qui ne me connaissent pas
2. J'écoute les autres avec ouverture et je m'exprime de manière polie et assertive
3. Je consulte les autres lorsque cela s'avère nécessaire avant de prendre une décision
4. Je respecte le travail des autres et me soucie de l'impact de mes actes ou décisions sur eux (collègues, patients et résidents)
5. Je considère que toutes les personnes, toutes les fonctions, tous les métiers sont indispensables et complémentaires
6. J'envisage mon travail en tenant compte de l'ensemble du processus (amont et aval) et de tous les intervenants
7. Je respecte le secret professionnel et la confidentialité des informations
8. Je prends le temps de donner toutes les informations nécessaires au patient/résident (soins prodigués, examens prévus, organisation de la journée)
9. Je respecte les règles et les procédures d'application dans mon environnement de travail
10. Je prends soin du matériel de travail

BIEN-ÊTRE

Soigner et prendre soin de nos patients et nos résidents fait partie intégrante de l'histoire de notre groupe. Pour prendre soin des autres, il faut prendre soin de soi : notre bien-être, notre développement personnel et notre épanouissement professionnel sont importants.

Comportements à adopter :

1. Je prends soin de moi afin de bien prendre soin des autres
2. Je veille à rester en accord avec moi-même dans la pratique de mon métier
3. Je veille à avoir un bon équilibre entre ma vie privée et ma vie professionnelle
4. Je respecte mes limites
5. Je veille au bien-être des autres en étant attentif/ve aux personnes, aux détails, aux situations de vie
6. Je contribue à la bonne ambiance au sein de l'équipe et communique ma bonne humeur
7. Je participe à la bonne intégration de toute nouvelle personne au sein de l'équipe
8. Je participe aux initiatives des collègues afin de favoriser des moments de partage et de convivialité
9. Je ne laisse pas une difficulté nuire à mon bien-être et celui de l'équipe ; au besoin, j'en parle avec mes collègues ou mon N+1
10. J'ai de petites attentions envers mes collègues (souhaiter bon anniversaire, remercier, féliciter...)

RESPONSABILITÉ

Etre responsable, c'est à la fois s'engager dans sa fonction quotidienne et s'en donner les moyens. Cela signifie assumer ce que l'on fait et s'en porter garant, qu'on occupe une fonction hiérarchique ou non.

Comportements à adopter :

1. J'adopte une conduite exemplaire
2. Je me remets en question et accepte les remarques constructives
3. Je donne suite aux demandes qui me sont formulées par un collègue, un patient ou un résident
4. Je m'occupe du patient/résident comme je souhaiterais être pris en charge
5. Je dis ce que je fais et fais ce que je dis
6. Je vérifie mon travail avant de le clôturer
7. J'accomplis mon travail dans les délais impartis et les échéances convenues, dans le cas contraire je préviens les collègues en aval
8. Je vérifie mes sources et veille à transmettre des informations fiables
9. J'assume la part de travail qui est la mienne dans son intégralité et j'en prends la responsabilité
10. Je respecte et incarne toutes les valeurs du Groupe santé CHC

EXCELLENCE

Notre volonté est de toujours faire mieux pour répondre aux besoins, les anticiper, innover... Chaque collaborateur développe ses compétences professionnelles et relationnelles et contribue chaque jour à faire évoluer la qualité de la prise en charge ainsi qu'à faire grandir et germer les talents.

Comportements à adopter :

1. Je participe à l'excellence en essayant de toujours faire mieux, quel que soit mon job
2. Je me forme et m'améliore continuellement
3. Je donne et demande du feedback à mes collègues et à ma hiérarchie
4. J'analyse toute demande avant d'y répondre
5. J'écoute les conseils qui me sont formulés
6. Je recherche activement des solutions aux problèmes que je pourrais rencontrer
7. Je partage mes connaissances avec mes collègues
8. Je prends en compte les résultats des enquêtes de satisfaction des patients/résidents
9. J'évalue régulièrement l'efficacité de mon travail
10. Je signale tout événement indésirable

En 2019, le Groupe santé CHC

a réaffirmé ses valeurs en adoptant

• la bienveillance comme valeur faîtière, qui s'appuie sur 4 autres valeurs :

- ~ le respect
- ~ le bien-être
- ~ la responsabilité
- ~ l'excellence

La bienveillance est ce qui doit caractériser notre groupe dans ses actions et ses décisions.

Pourquoi réaffirmer les valeurs ?

Les valeurs sont les fondements de notre action au quotidien. Elles constituent le fil conducteur entre notre identité d'hier et de demain.

Quel que soit notre métier au sein du groupe, ces valeurs nous permettent de travailler ensemble et de guider nos actions envers les patients, résidents, visiteurs et collègues.

Pourquoi une charte des valeurs ?

Plus que nos convictions, ce sont nos actes qui nous définissent. C'est la raison pour laquelle le Groupe santé CHC a souhaité décliner ses valeurs en comportements concrets :

- ~ pour faire vivre les valeurs au quotidien
- ~ pour créer un même cadre de référence pour l'ensemble des collaborateurs, quelle que soit leur fonction
- ~ pour partager un langage commun, qui inspire la vie professionnelle et oriente nos actions envers les patients, les résidents, les visiteurs et les collègues
- ~ pour rappeler le savoir-être attendu par tous

Pour rédiger une charte des valeurs qui nous rassemble et qui nous ressemble, le Groupe santé CHC a sollicité les idées de ses collaborateurs début 2023. Cette enquête sur les valeurs et les comportements a nourri la rédaction de la charte des valeurs, afin que chacun de nous puisse s'y identifier et y adhérer.

À qui s'adresse cette charte ?

La charte des valeurs et des comportements s'adresse à l'ensemble des collaborateurs, salariés, indépendants, stagiaires, volontaires, du Groupe santé CHC. Comme les valeurs se vivent dans la réciprocité, leur partage est également attendu de la part des patients, résidents, visiteurs et partenaires de notre groupe.