

La Charte du personnel

Cette charte est fondée sur notre engagement à servir les Résidents.

Article premier:

Notre engagement allie professionnalisme et humanisme.

- > Pour nous, chaque Résident est unique... Qui que nous soyons de l'équipe de la Villa, nous avons individuellement le même égard pour chacun ; nous ne divisons pas notre amicale et respectueuse attention, nous la multiplions.
- > Quels que soient son origine, sa nationalité, sa religion, sa condition sociale, son état physique et psychique, nous devons à chaque Résident non seulement notre compétence, mais aussi notre sollicitude par la douceur, le respect, la courtoisie, la prévenance et l'écoute.
- > Chacun à notre niveau, nous contribuons à la permanence, la continuité et la qualité du service rendu.
- > Nous connaissons et nous adhérons à la charte des Résidences. Nous agissons aussi dans l'esprit de la charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante et veillons au respect des principes ainsi déclarés.

Article deux:

Fiers de la confiance que les Résidents portent à la Société tout comme à chacun de nous, nous entretenons volontairement une discrétion absolue et adhérons ainsi de fait au secret professionnel auquel certains d'entre nous sont légalement tenus.

- Le devoir de discrétion professionnelle est pour nous d'une importance essentielle et relève, dans son exercice, de l'esprit du secret professionnel.
- Notre obligation de discrétion professionnelle vaut pour tous les faits et informations dont nous avons connaissance dans l'exercice de nos fonctions, que cela concerne les Résidents, le personnel de la Villa Médicis, la SNC et le groupe SOREFI.
- Nous exerçons pleinement nos obligations de réserve qui consistent à ne pas manifester nos opinions personnelles en tenant des propos politiques, syndicaux, philosophiques ou confessionnels en présence des Résidents, de leur famille ou de visiteurs extérieurs.
- Nous tenons toujours informés nos responsables, directeur ou chef de service, des désirs et doléances exprimés par les Résidents ou leurs familles.

Article trois:

Nous respectons profondément les Résidents.

- Nous nous adressons aux Résidents toujours avec respect. Bien sûr, nous ne les tutoyons pas et nous appliquons une règle première à leur égard : toujours appeler les Résidents par leur nom de famille : Mademoiselle, Madame ou Monsieur UNTEL...
- Nous n'entrons jamais dans un appartement sans y avoir été autorisés. Les appartements sont des espaces privés ; leur accès ne peut se faire que dans le cadre d'une autorisation donnée par le Résident concerné ou la Direction. Nous n'entrons jamais sans sonner ou frapper. Une seule exception : le cas d'urgence.

➤ Nous participons à la tranquillité nécessaire aux Résidents, notamment en travaillant sans bruit, dans la sérénité et la bonne humeur. Nous contribuons à la faire respecter, en particulier la nuit. Pour tout cela, nous travaillons en évitant l'agitation inutile, les éclats de voix, l'utilisation de chaussures bruyantes, la fermeture intempestive des portes.

Article quatre:

Nous sommes toujours disponibles et attentifs.

- Nous sommes toujours disponibles et compatissants face à la souffrance des personnes dans toutes ses dimensions et notamment physique, psychique, sociale, familiale et spirituelle.
- Attentifs aux besoins des Résidents, nous facilitons leur vie dans quelque domaine que ce soit. Il en va de même pour chacun de leurs proches qui leur rend visite ; encore plus si ceux-ci sont dans la douleur ou le deuil.
- Nos attentions se prolongent même lorsqu'un Résident est hospitalisé dans le voisinage.

Article cinq:

Nous veillons à la bonne information de chacun, qu'il soit Résident ou collaborateur.

- Nous nourrissons l'information dite opérationnelle, celle qui recouvre toutes les données dont chacun a besoin pour tenir sa place dans la Résidence. L'habitant pour y vivre paisiblement, le collaborateur pour y travailler efficacement.
- Nous aidons à la bonne compréhension des situations, celle qui permet d'expliquer la raison, le pourquoi de nos actions, consignes ou exigences. Cela vaut aussi bien pour les Résidents que pour nos collègues.

- Nous entretenons l'information de confort, celle qui nous permet de nous situer dans la vie de la Résidence au-delà de nos fonctions.

Article six:

Nous contribuons à l'atteinte permanente de l'excellence en nous astreignant à une formation professionnelle continue.

- Nous avons à cœur de perfectionner continuellement nos pratiques professionnelles en vue du bien commun des Résidents, du service de la dignité de la personne et de l'évolution des compétences des membres de l'équipe.
- Nous contribuons et encourageons le transfert des compétences entre les générations, entre les salariés et entre les métiers dans un esprit de solidarité et dans le souci du renforcement de l'employabilité et de l'épanouissement de chacun. Cette responsabilité est copartagée par chacun. Elle s'inscrit dans la politique de polyvalence, garantie de souplesse organisationnelle, de mobilité et de richesse professionnelle.

Article sept:

Nous adoptons un comportement amical et confraternel.

- Nous entretenons l'esprit d'équipe fondé sur des rapports de bonne confraternité. Nous nous interdisons de calomnier un collègue de travail, de médire de lui ou de nous faire l'écho de propos susceptibles de lui nuire.
- Chacun de nous apporte son aide aux autres membres du personnel, aide technique, éthique ou écoute amicale.

➤ Solidairement responsables les uns des autres, nous œuvrons avec rigueur et franchise. Nous savons qu'il y a faute plus grave que de commettre une erreur : celle qui consiste à cacher ou plus simplement à ne pas alerter. Ainsi, avec un regard bienveillant et droit, constatant un écart dans la tenue de nos exigences, chacun de nous est en devoir de le souligner à la personne concernée et, le cas échéant, à son responsable afin d'initier les actions correctrices.

Article huit:

Nous sommes individuellement responsables en tout et nous sommes proactifs.

- Nous partageons activement un double espace de responsabilité, constitué, d'une part, par la fonction de chacun au sein de l'équipe, fondée sur ses compétences, et, d'autre part, par notre mission commune, celle de servir le développement intégral des personnes vivant à la Résidence.
- Responsables de notre travail, nous contribuons, par notre rigueur et notre persévérance, de façon essentielle à la réussite de la mission commune, ce chacun pour ce qui le concerne. Nous participons donc individuellement à l'efficacité de l'ensemble de l'équipe et de la qualité des prestations mises à la disposition des résidents. Nous avons conscience que le travail de chacun constitue une part d'un tout. C'est pour cette raison que nous ne pouvons ignorer un état de fait négatif, une situation dégradée dont nous sommes informés ou témoins, sans en assurer la responsabilité si nous n'entreprenons rien pour y remédier, et cela quelle que soit notre fonction dans l'équipe. □ Responsable aussi de la réussite collective, nous nous engageons dans le bon fonctionnement du service et nous veillons à l'utilisation rationnelle du matériel.

- La liberté de la parole entraîne conjointement la responsabilité de notre parole : chacun de nous recherche en permanence à poser les bonnes questions au bon moment et au bon endroit. Nous apportons avec franchise et respect notre contribution à la résolution des problématiques posées et à l'ébauche des solutions.

Article neuf:

Les Résidents nous font confiance et comptent sur nous, nous sommes les garants de leur sécurité ; nous sommes vigilants.

- Nous connaissons les consignes de sécurité, notamment celles contre l'incendie, ainsi que la législation et les règles en matière d'hygiène et de santé.
- Nous entretenons les compétences que nous avons acquises en secourisme ; chacun de nous sait notamment utiliser un défibrillateur.
- Nous participons activement à la sûreté des lieux. Nous signalons toute présence suspecte. Nous ne tolérons pas la présence de démarcheurs. Nous rendons compte à notre hiérarchie de toute anomalie.

Article dix:

Chacun de nous est intègre et droit.

- Les Résidents, vieillissants, s'appuient sur nous, sur chaque membre de notre équipe. A confiance totale, intégrité et probité totales.

- Nous n'acceptons aucune gratification, d'où qu'elle provienne et quelle qu'en soit la forme. Ceci entraîne une interdiction quant à l'existence de toute transaction avec un Résident et un membre de l'équipe de la villa, et ce quelle qu'en soit la forme (don, legs, ventes, achats, etc.).
- Chacun de nous avertirait immédiatement la direction s'il constatait des faits relevant de l'abus de faiblesse, de l'abus de bien social ou de recèle...
- En revanche, chacun de nous rend service dès qu'il le faut et que cela entre dans le cadre de sa mission et des procédures (courses, etc.)