

## CHARTRE INTERNE DE BIENVEILLANCE ET BIENTRAITANCE

Cette charte implique tous les salariés de notre service, tous nos partenaires, toutes les personnes accompagnées et leur entourage.

Tous les salariés de l'entreprise sont formés à cette charte de « Bienveillance et Bientraitance » et s'engagent à :

- Respecter les droits fondamentaux et libertés individuelles (confidentialité, liberté de choix, l'intimité, ses valeurs, ses convictions personnelles et religieuses...) du client et/ou prospect d'index.tv. La désignation d'une personne de confiance sera déterminer pour le senior utilisant nos services,
- Promouvoir une culture de bienveillance fondée sur notre professionnalisme au travers de nos actes et sur notre savoir être,
- Favoriser un accompagnement personnalisé et parfaitement adapté aux besoins et attentes de la personne dans le respect de ses droits, de sa dignité, de ses choix et de ses refus en tenant compte de son degré d'autonomie,
- Etre à l'écoute de la personne accompagnée et son entourage sous toute forme de communication (verbale et non verbale) ce qui permettra d'instaurer une relation de confiance,
- Tenir compte dans ses futurs pratiques des retours des personnes lors notamment de l'enquête de satisfaction,
- Suivre les informations proposées par nos services et à tenir compte des informations/sensibilisations (orales/écrites) transmises tout au long de notre parcours professionnel,
- A nous interroger réellement sur nos pratiques professionnelles lors des réunions d'échanges et d'informations. Cette démarche de réflexion collective sur les pratiques professionnelles en perfectionnant ses connaissances (savoir-faire et savoir-être),
- S'inscrire dans une démarche d'amélioration de nos pratiques par un questionnaire permanent,
- Penser avant d'agir. Etre dans une réelle recherche d'amélioration de nos pratiques par un questionnaire permanent,
- A rester neutre et accompagner les choix de la personne, sans jugement de valeur, en respectant son avis et en restant attentif à la cohérence des actions mises en œuvre,
- Nous améliorer constamment dans le domaine de la bientraitance/bienveillance et signaler à notre hiérarchie tout acte de maltraitance constaté,
- Jouer notre rôle d'alerte à notre hiérarchie dès que cela est nécessaire et transmettre toute information utile à l'amélioration du bien-être du senior.

**Stéphane DURIF - Président index.tv-**