

# Kulture | Sécurité

Pour des soins plus sûrs



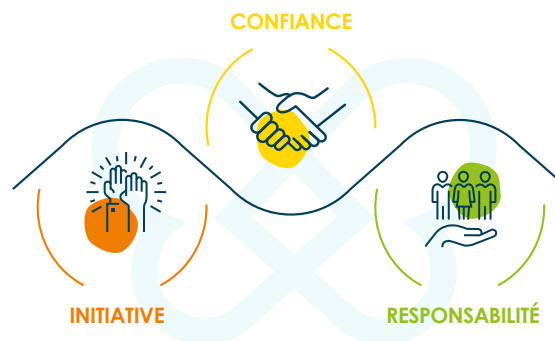
## LA BIENTRAITANCE

“

LA BIENTRAITANCE, LE RESPECT ET LA CONSIDÉRATION SONT DES QUALITÉS AU CŒUR DES RELATIONS DE SOIN ET D'ACCOMPAGNEMENT.

EN TANT QUE COLLABORATEUR KORIAN, NOUS LES DÉVELOPPONS DANS L'ENSEMBLE DE NOS ACTIVITÉS AU QUOTIDIEN.

POUR PROMOUVOIR LA BIENTRAITANCE, NOUS NOUS APPUYONS SUR LES VALEURS KORIAN.



# LA BIENTRAITANCE

“

CONNAISSEZ-VOUS LES VALEURS KORIAN ?

DANS CETTE NOUVELLE BD, JE VOUS INVITE À DÉCOUVRIR

5 ENGAGEMENTS EN FAVEUR DE LA PROMOTION DE LA BIENTRAITANCE.

## Nos Valeurs et Engagements éthiques



### CONFIANCE

#### JE SUIS SINCÈRE ET TRANSPARENT

- Je suis clair, loyal et proactif dans ma communication.
- Je suis fiable et trace mes actions dans les outils internes Korian pour assurer une bonne information et coordination.

#### JE SUIS BIENVEILLANT

- Je fais preuve de gentillesse, respecte les personnes et veille à ce qu'on me respecte.
- Je ne tolère aucune forme de discrimination, maltraitance, violence ou de harcèlement et m'engage à signaler ces situations.
- Je suis respectueux des différences.

#### J'AGIS AVEC EMPATHIE

- Je prends soin de moi et des autres en me mettant notamment à leur place pour comprendre leurs besoins.
- Je préserve les capacités et l'autonomie des personnes en recherchant leur consentement et en respectant leurs choix.

### INITIATIVE

#### J'INNOVE

- Je suis curieux et ouvert d'esprit, j'écoute les idées des autres et me remets en question.
- J'améliore mes compétences, j'identifie mes talents et partage mes idées et bonnes pratiques.

#### JE SUIS ENGAGÉ

- Solidaire et impliqué je cultive l'esprit d'équipe.
- Je participe au rayonnement de Korian en faisant connaître notre travail, nos engagements et en prenant soin de l'image de notre Groupe.

#### J'AGIS AVEC COURAGE

- J'ose dire les choses, même quand c'est difficile.
- J'affronte les problèmes et prends des décisions.
- J'ose demander de l'aide quand j'en ai besoin.

### RESPONSABILITÉ

#### J'AGIS AVEC INTÉGRITÉ

- Je veille à ne pas chercher à influencer ou être influencé par des avantages indus.
- Je déclare mes éventuels liens d'intérêts.
- Je respecte les règles de confidentialité du Groupe.
- Je respecte le droit des affaires, la libre concurrence et l'éthique commerciale.

#### JE CHERCHE À TOUJOURS DONNER LA MEILLEURE QUALITÉ DE SERVICE

- Je respecte les règles et standards de mon métier au quotidien.
- Je suis attentif à la sécurité physique et psychologique de chacun.
- Je suis respectueux de la vie privée et des données personnelles de chacun.

#### J'AGIS EN CITOYEN RESPONSABLE POUR QUE MES ACTIONS SOIENT PÉRENNES

- Je prends soin des biens du Groupe.
- Je participe aux initiatives pour la cohésion sociale et l'inclusion.
- Je suis respectueux de l'environnement en sachant que chaque petit geste compte information et coordination.



# CONFIANCE

## LA BIENTRAITANCE

## JE SUIS BIENVEILLANT ET J'AGIS AVEC EMPATHIE



### LES BONS RÉFLEXES

“

## QUELQUES EXEMPLES DE BONS RÉFLEXES

- **Je personnalise l'accompagnement** de la personne en tenant compte de ses souhaits, de ce qui lui est important et de son histoire de vie.
- **Je parle** avec douceur et respect.
- **Je choisis les bons mots.** Je proscriis l'utilisation de « surnoms » et de mots « stigmatisants ». J'utilise le vouvoiement.
- **Je conserve toujours** une expression du visage et une posture positive.
- **J'écoute la personne**, je la laisse exprimer ses émotions et poser des questions.

**ÊTRE BIENVEILLANT ET EMPATHIQUE, C'EST FAIRE PREUVE DE GENTILLESSE, SE METTRE À LA PLACE DES AUTRES ET NE TOLÉRER AUCUNE FORME DE MALTRAITANCE.**



### LES BONS RÉFLEXES

“

### QUELQUES EXEMPLES DE BONS RÉFLEXES

- **Je recherche le consentement** de la personne pour tous les actes de soins.
- **En cas de refus** de soins, je propose des alternatives.
- **Je ne juge pas** la personne, je l'écoute.
- **J'implique la personne** dans l'élaboration et la mise en œuvre de son projet personnalisé de soins.
- **Je respecte ses choix** dans les actes de la vie quotidienne (place à table, activités etc.).

**TOUJOURS DONNER LA MEILLEURE QUALITÉ DE SERVICE  
C'EST RESPECTER LES STANDARDS DU MÉTIER,  
L'INTIMITÉ DES RÉSIDENTS/PATIENTS ET LEUR VIE PRIVÉE.**



# CONFIANCE

## LA BIENTRAITANCE

## JE SUIS SINCÈRE ET TRANSPARENT



### LES BONS RÉFLEXES

“

## QUELQUES EXEMPLES DE BONS RÉFLEXES

- **Je prépare et réalise l'entretien** dans des conditions appropriées (dans un bureau au calme, pas de conversation dans les couloirs).
- **Je donne une information adaptée** à la compréhension de mes interlocuteurs et je m'assure que l'information ait été comprise (j'évite le « jargon » médical, je reste sincère et transparent).
- **Je complète si besoin l'information** par des supports écrits, remis et expliqués.
- **Je propose systématiquement** une nouvelle rencontre.

**ÊTRE SINCÈRE ET TRANSPARENT C'EST ADOPTER  
UNE COMMUNICATION CLAIRE, LOYALE ET PROACTIVE  
EN TOUTE CIRCONSTANCE.**



### LES BONS RÉFLEXES

“

## QUELQUES EXEMPLES DE BONS RÉFLEXES

- **Je vais à la rencontre des personnes** pour être proactif dans les échanges.
- **Je me rends disponible** pour échanger avec les personnes accueillies et leurs proches à chaque sollicitation de leur part.
- **J'encourage les personnes à participer aux moments d'échanges et de discussion** (Commission des usagers, Conseil de la vie Sociale etc.).
- **En cas de réclamation, je suis réactif** et je donne une réponse rapide pour apaiser les éventuelles tensions.

**AGIR AVEC COURAGE C'EST AFFRONTER  
LES PROBLÈMES ET PRENDRE DES DÉCISIONS.**