

## Charte de Spitex Biel-Bienne Regio AG

### **Principe**

Nous rencontrons toutes les personnes en respectant leur histoire de vie et en développant des moyens visant à promouvoir et à conserver leur santé et leur qualité de vie. Notre relation avec nos clientes et clients ainsi qu'avec nos collaboratrices et collaborateurs est empreinte de considération et d'estime.

### **Objectif**

Spitex Biel-Bienne Regio accompagne, soutient, conseille et soigne des personnes de tout âge, dans leur cadre familial à domicile, en encourageant la plus grande autonomie et la plus grande autodétermination possible

### **Nos clients**

Toutes nos actions sont centrées sur nos clients afin qu'ils se sentent entre de bonnes mains. Notre travail et notre soutien encouragent en premier lieu le maintien de l'autonomie et de l'indépendance de nos clientes et clients selon le principe de "l'aide à l'entraide".

### **Notre offre de prestations**

Nous proposons une large gamme d'offres flexibles et travaillons avec compétence, de manière économique et fiable en nous basant sur les besoins de nos clients. Nous traitons les données et informations relatives à nos clients avec toute la confidentialité requise et les utilisons avec le plus grand soin et une grande discrétion. L'encadrement de nos clientes et clients par une même équipe interdisciplinaire permet de garantir la continuité des soins. À chaque fois que cela est possible, les prestations sont fournies par les mêmes personnes. Nos clientes et clients peuvent nous atteindre facilement à tout moment. Nous fournissons nos prestations dans une région bilingue et dans le cadre d'une société multi culturelle.

### **Nos collaboratrices et nos collaborateurs**

Nos collaborateurs et nos collaboratrices représentent un potentiel considérable. C'est pourquoi Spitex Biel-Bienne Regio veut être un employeur attractif et loyal. Nous motivons les collaboratrices et collaborateurs dans toute situation, encourageons leurs qualifications et leurs perfectionnements professionnels ainsi que leurs compétences personnelles et sociales.

### **Collaboration interne**

La collaboration entre les collaboratrices et collaborateurs est empreinte de respect mutuel et de fairplay. Nous mettons à profit les connaissances et le savoir professionnel des équipes interdisciplinaires dans l'intérêt de nos clients. Nous utilisons nos ressources ainsi que les moyens qui nous sont confiés avec sens des responsabilités et conscience des coûts.

### **Collaboration avec les institutions partenaires**

Nous interagissons avec des prestataires de service et des institutions du domaine santé ou social en exploitant toutes les synergies possibles.

### **Management de la qualité**

Grâce à notre système de management de la qualité nous assurons l'amélioration continue de nos prestations.

### **Communication**

Nous communiquons de manière ouverte, transparente et interactive avec les collaboratrices et collaborateurs, la clientèle, les organisations partenaires et le public et nous nous engageons en faveur d'un dialogue permanent.

### **Finances**

Une gestion d'entreprise professionnelle constitue le pilier le plus important pour garantir une base financière saine à Spitex Biel-Bienne Regio.