



CHARTE DE BIENTRAITANCE



DÉFINITION DE LA BIENTRAITANCE

La Bientraitance est une démarche volontariste, institutionnelle, collective et individuelle d'amélioration continue des pratiques professionnelles visant à promouvoir :

- Le respect de la liberté et des droits de l'utilisateur et de ses proches
 - Le respect de sa dignité et de sa singularité
 - Le respect de la prise en compte de ses besoins et de ses attentes spécifiques
- Tout en maintenant la vigilance sur les risques de maltraitance et leurs signalements.

PRINCIPES GÉNÉRAUX

- 1 Adopter** en toute circonstance une attitude professionnelle d'écoute et de discernement à chaque étape du parcours de l'utilisateur.
- 2 Donner** à l'utilisateur et à ses proches une information accessible, individuelle et loyale.
- 3 Garantir** à l'utilisateur d'être coauteur de son projet en prenant en compte sa liberté de choix et de décision.
- 4 Mettre** tout en œuvre pour respecter l'intégrité physique et psychique, la dignité et l'intimité de l'utilisateur.
- 5 S'imposer** le respect de la confidentialité des informations relatives à l'utilisateur.
- 6 Agir** contre la douleur aiguë et / ou chronique physique et/ou morale.
- 7 Accompagner** la personne et ses proches dans la fin de vie.
- 8 Rechercher** constamment l'amélioration des prestations d'accueil, d'hôtellerie, d'hygiène, de transports...
- 9 Garantir** une prise en charge médicale et soignante conforme aux bonnes pratiques et recommandations.
- 10 Evaluer** et prendre en compte la satisfaction des utilisateurs et de leur entourage dans la dynamique d'amélioration continue des services proposés.

La Charte doit être intégrée dans la réflexion éthique des établissements de santé, médico-sociaux et sociaux.