

# LES CHARTES

## PROMOTION DE LA BIENTRAITANCE PREVENTION DE LA MALTRAITANCE

### **La promotion de la bientraitance est une des priorités de l'Établissement.**

C'est un des objectifs des Projets de Prise en Charge du Patient et du Résident. Bientraitance et Qualité des soins sont les piliers de la Qualité du Service Hospitalier.

La bientraitance est une démarche individuelle et collective pour identifier, en continu, l'accompagnement le meilleur possible pour l'utilisateur, dans le respect de ses choix et dans l'adaptation de la plus juste à ses besoins. (ANESM 2008).

Elle procède du "savoir être".

Autrement dit, **Etre Bientraitant**, au quotidien c'est avoir :

- Une attitude bienveillante, respectueuse de la culture de la personne, de ses droits fondamentaux, de son histoire singulière, de sa dignité et de sa singularité par la personnalisation des prestations et leur ajustement continu aux besoins et attentes de la personne.
- Un comportement veillant à préserver l'intimité des usagers, la confidentialité des informations à caractère privé et à faire preuve de discrétion professionnelle.
- Un langage correct et adapté à chaque personne.

- Une attitude professionnelle en toutes circonstances.
- Une vigilance aux problèmes de maltraitance ou aux situations pouvant mettre en danger les personnes.

La bientraitance, c'est aussi le cas échéant, signaler tout incident à son responsable hiérarchique. Le signalement permet d'agir pour que les faits ne se reproduisent pas et d'améliorer la sécurité des soins.

La création de "Comités Bientraitance" au sein de l'Établissement permet d'inscrire l'Établissement et l'ensemble de ses acteurs dans cette démarche volontariste d'amélioration des pratiques dans le but d'optimiser la prise en charge du patient et du résident. Leur objectif est d'ancre au quotidien, en plus des actions de formations et d'informations, la politique de la bientraitance dans les pratiques professionnelles, de mutualiser les expériences et les connaissances. C'est également d'apporter une réponse aux contraintes quotidiennes du personnel en développant son savoir-être et son savoir-faire à l'attention de l'utilisateur tout en restant attentif à ses demandes et à ses idées.

**La bientraitance est l'affaire de tous.**