

## DEFINITION de la BIENTRAITANCE

La Bienveillance 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.

## CHARTRE DE BIENTRAITANCE

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 usagers 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.*