

CHARTRE BIENTRAITANCE



Adopter en toute circonstance une attitude professionnelle d'écoute et de discernement à chaque étape du parcours de l'enfant et de sa famille

*Je considère chaque personne dans sa singularité. Je fais preuve d'empathie.
Je respecte la différence.*



Donner à l'enfant et à ses proches une information accessible, individuelle et loyale.

*Je me rends disponible pour donner des informations complètes et compréhensibles à l'enfant et/ou à sa famille avec son accord. J'adapte mon discours en fonction de la situation et des besoins de l'enfant et de sa famille.
Je suis vigilant quant à la confidentialité des échanges.*



Garantir à l'enfant et à sa famille d'être co-auteur de son projet en prenant en compte sa liberté de choix et de décision.

J'implique l'enfant et/ou sa famille dans chaque étape de son parcours. Le cas échéant, je peux lui proposer des alternatives. Je respecte et je prends en compte ses choix. Je recueille son consentement voire son adhésion. Je suis capable de réajuster les accompagnements proposés en fonction de l'évolution des besoins de l'enfant et/ou de sa famille.



Mettre tout en œuvre pour respecter l'intégrité physique et psychique, la sécurité, la dignité et l'intimité de l'enfant.

Je mets tout en œuvre dans mon exercice professionnel pour protéger la personne tant sur le plan physique que psychique. Je respecte et je favorise l'autonomie de l'enfant et/ou de sa famille. Je respecte sa dignité et son intimité au quotidien (portes fermées, salles de bains individuelles, personnalisation des chambres) et lors des transports.



S'imposer le respect de la confidentialité des informations relatives à l'enfant et/ou sa famille.

Je fais preuve de discrétion à l'intérieur et à l'extérieur de l'établissement. Je respecte le partage d'informations à caractère secret.



Agir contre la douleur aiguë et/ou chronique, physique et/ou morale et participer à la prévention du mal-être

J'évalue les douleurs physiques et psychiques de l'enfant et je mets en œuvre une stratégie pour le soulager. Je suis vigilant aux signes d'anxiété et de mal-être ainsi qu'à la souffrance de l'enfant et/ou de sa famille.



Evaluer et prendre en compte la satisfaction des enfants et de leurs familles

J'encourage l'expression des familles de façon individuelle et collective. Je réunis le CVS, j'organise des réunions d'expression des familles et des rencontres parents-enfants-professionnels sur des thématiques liées aux accompagnements proposés.



Garantir une prise en charge rééducative, éducative, pédagogique, médicale et soignante conforme aux bonnes pratiques et recommandations.

Je me forme régulièrement. Je partage en équipe les apports des formations suivies. Je me tiens informé des évolutions de mon métier. J'évalue ma pratique professionnelle. Je connais et j'applique les protocoles.



Évaluer et prendre en compte l'expérience des usagers et de leur entourage dans la dynamique d'amélioration continue des services et des prestations d'accueil, de soins, d'hôtellerie, d'hygiène, proposées.

J'écoute les demandes de l'enfant et/ou de sa famille. J'encourage son entourage à remplir les questionnaires de satisfaction. J'analyse les réclamations et les événements indésirables. Je mets en place des actions d'amélioration. Je recherche l'amélioration dans ma pratique. Je respecte les régimes alimentaires spécifiques et l'équilibre des repas. Je veille à rendre les locaux agréables, à les sécuriser et à les entretenir.
