

CHARTRE BIENTRAITANCE



Ecoute & empathie

Adopter en toute circonstance une attitude professionnelle d'écoute et de discernement à chaque étape du parcours de l'utilisateur.

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



Information & communication

Donner à l'utilisateur et à ses proches une information accessible et personnalisée.

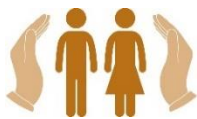
Je me rends disponible pour donner des informations complètes et compréhensibles à l'utilisateur et / ou à sa famille. J'adapte mon discours et je communique avec différents outils adaptés. Si besoin, je fais appel à un interprète.



Participation

Garantir à l'utilisateur et à sa famille d'être coauteur de son projet.

*J'implique l'utilisateur (et sa famille) dans chaque étape de son parcours en prenant en compte sa liberté de choix et de décision. Le cas échéant, je peux lui proposer des alternatives. Je respecte et je prends en compte ses choix.
Je recueille son consentement.*



Respect & Dignité

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

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'utilisateur. Je respecte sa dignité et son intimité au quotidien.



Confidentialité

S'imposer le respect de la confidentialité des informations relatives à l'utilisateur.

*Je fais preuve de discrétion à l'intérieur et à l'extérieur de l'établissement.
Je respecte le secret professionnel.*



Bien-être

Repérer et agir contre les douleurs physiques et/ou psychiques.

Je veille au bien-être de l'utilisateur : je repère des signes et manifestations d'inconfort et/ou de douleur. Je communique avec l'équipe pluridisciplinaire, afin de pouvoir mettre en œuvre une stratégie pour soulager l'utilisateur.



Accompagner la fin de vie

Accompagner la personne et ses proches dans la fin de vie.

Je respecte les souhaits et les droits de l'utilisateur et / ou de sa famille. Je m'appuie sur le rituel de deuil. Nous nous accordons le temps nécessaire pour partager, échanger et se soutenir entre professionnels. Je peux faire appel à l'équipe mobile de soins palliatifs.



Formation et éthique

Garantir un accompagnement adapté conforme aux bonnes pratiques et recommandations.

Je me forme régulièrement. Je me tiens informé des évolutions de mon métier. J'évalue ma pratique professionnelle. Je me positionne dans une démarche éthique.



Gestion des événements indésirables

Signaler et analyser les événements indésirables et actes de maltraitance

Je connais les procédures de signalement des événements indésirables et des actes de maltraitance. Je protège et je mets en sécurité l'utilisateur si besoin. J'alerte sans délai mon cadre hiérarchique. Je participe à l'analyse des situations en équipe pluridisciplinaire.



Evaluation et démarche qualité

Évaluer et prendre en compte l'expérience des usagers et de leur entourage dans la démarche d'amélioration continue de la qualité de l'ensemble des prestations

Je participe à la démarche qualité de l'établissement et aux diverses instances de réflexion, afin de mettre en place des actions d'amélioration. J'écoute les demandes de l'utilisateur et / ou de sa famille. Je recueille les différents retours, plaintes et réclamations des familles, afin de les signaler et de les traiter en équipe pluridisciplinaire.