

CHARTRE DE BIENTRAITANCE

Bienvenue chez Aléos, notre association est là pour vous ! Et vous propose :

- Un accueil et une écoute bienveillante pour comprendre votre situation ;
- Une expertise positive dans l'élaboration d'un parcours personnalisé ;
- Un soutien de proximité pour étayer et faciliter sa mise en œuvre ;
- Un cadre de confiance, transparent et sécurisé pour vous et vos proches.

NOS 7 ENGAGEMENTS



« LA BIENTRAITANCE EST UNE DÉMARCHÉ GLOBALE DE PRISE EN CHARGE DE L'USAGER ET D'ACCUEIL DE L'ENTOURAGE VISANT À PROMOUVOIR LE RESPECT DE LEURS DROITS ET LIBERTÉS, LEUR ÉCOUTE ET LA PRISE EN COMPTE DE LEURS BESOINS, TOUT EN PRÉVENANT LA MALTRAITANCE. » HAS - 2015

POURQUOI UNE CHARTE DE BIENTRAITANCE :

1.1 Approche de la Haute Autorité de Santé :

Une charte de bientraitance constitue un support pour un établissement qui s'engage dans un projet institutionnel sur la bientraitance. Elle traduit les valeurs professionnelles fortes autour de la bientraitance auxquelles sont attachés les professionnels. Le déploiement de cette charte au sein d'un établissement est une étape dans la diffusion de la culture bientraitance et ouvre la voie au développement d'autres outils sur la bientraitance.

1.2 Les principes de base à prendre en compte :

Dans le cadre de ses travaux avec la FORAP*, la HAS préconise qu'une charte de bientraitance décline ses engagements sur le fondement d'un certain nombre de principes éthiques. Pour une parfaite prise en compte dans les pratiques, la charte doit être appréhendée et adaptée au regard de la culture interne et des valeurs portées.

→ Engagements proposés par la HAS :

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, etc.
9. Garantir une prise en charge médicale et soignante conforme aux bonnes pratiques et recommandations.
10. Évaluer et prendre en compte la satisfaction des usagers et de leur entourage dans la dynamique d'amélioration continue des services proposés.

*En savoir plus sur www.forap.fr

NOTRE VISION DE LA BIENTRAITANCE :

2.1 Approche de la Commission SSCT

Plusieurs principes ont été discutés et retenus par la CSSCT dans le cadre de ses travaux sur la bientraitance. Ces principes découlent à la fois des valeurs décrites dans le projet social Aléos et de la charte des bonnes relations humaines au travail. La Bientraitance est l'affaire de tous, personnes accompagnées, proches, bénévoles, professionnels ou tout autre usager de l'établissement.

2.2 Les principes retenus pour construire la charte Aléos de bientraitance

Le respect, seule boussole :

- Respect des droits de la personne accompagnée ;
- Participation de la personne accompagnée dans son parcours ;
- Respect des autres, de soi-même, des lieux et de l'organisation des services.

La tolérance impérative :

- Pas de jugement de valeur ;
- Ecoute bienveillante des diverses expressions ;
- Attitude professionnelle envers les personnes accompagnées ;
- Attitude professionnelle envers les autres professionnels, les partenaires.

Le socle de la confiance :

- Favoriser en toute situation un climat de confiance mutuelle ;
- Prendre en considération l'entourage.

Un accompagnement sur mesure :

- Personnalisation du parcours des personnes ;
- Renforcement de l'autonomie des usagers ;
- Prise en compte de l'environnement et des proches.

Une communication adaptée :

- Attitude positive d'attention et d'écoute ;
- Délicatesse et discernement dans la communication ;
- Assurance de la liberté d'expression ;
- Témoignage d'empathie.

Une information partagée :

- Promotion de l'échange et de la réflexion éthique chez les professionnels ;
- Accès à une information régulière et adaptée pour l'utilisateur.