

## CHARTRE DE LA BIEN TRAITANCE ET DE LA BIENVEILLANCE

« La bientraitance est une culture qui implique tous les acteurs d'un établissement de santé : patients et proches, représentants des usagers, professionnels du soin et équipes d'encadrement, personnel administratif, gouvernance de l'établissement. Finalité du soin et de l'accompagnement des patients et de leurs proches, la bientraitance se fonde sur le respect de la personne humaine et de sa dignité, la participation des personnes aux projets de soins qui les concernent. La bientraitance ne se réduit pas à la lutte contre la maltraitance, mais elle ne peut se mettre en œuvre que quand une politique active de prévention et de lutte contre la maltraitance est organisée. La promotion de la bientraitance des patients et de leurs proches est inséparable du bien-être des professionnels et de la valorisation des actions relatives à la qualité de vie au travail dans l'établissement. » - Manuel de Certification HAS – Septembre 2021

Un des devoirs fondamentaux des soignants est d'assurer la sécurité et le bien-être du patient. C'est en se questionnant sur leurs pratiques, leurs savoirs, leur savoir-être, sur la cohésion de l'équipe et par une écoute attentive et quotidienne des patients, que les professionnels de santé des Établissements Sainte Marguerite assurent la bientraitance et sa pérennité, et préviennent la maltraitance ordinaire :

- Adopter en toute circonstance une attitude professionnelle d'écoute et d'attention bienveillante à chaque étape de la prise en charge du patient
- Donner au patient et à son entourage une information accessible, individuelle et claire et s'assurer de leur compréhension
- Recueillir le consentement du patient pour tout acte le concernant
- Respecter les choix et les refus du patient
- Garantir au patient d'être co-auteur de son projet de soins en prenant en compte sa liberté de choix et de décision
- Adapter la communication et les actions de soins à l'état du patient (pathologie, âge, handicap...)
- Être attentif à la communication non verbale (sourire, regard...)
- Maintenir et/ou favoriser l'autonomie du patient
- Assurer un environnement apaisant pour le patient (bruit, lumière, température...)
- Mettre tout en œuvre pour respecter l'intégrité physique et psychique, la dignité et l'intimité du patient
- Respecter la confidentialité des informations relatives au patient
- Agir contre la douleur aiguë et/ou chronique physique et psychologique
- Garantir en permanence une prise en charge médicale et soignante conforme aux bonnes pratiques et aux recommandations assurant la sécurité des soins
- Accompagner le patient et ses proches dans la fin de vie
- Faire une place importante à l'écoute quotidienne de l'expérience des patients, et ce tout particulièrement, pour les patients vulnérables, isolés, ayant des difficultés d'expression ou vivant avec un handicap
- Respecter en toutes circonstances la « Charte de prévention de la maltraitance ordinaire » des Établissements Sainte Marguerite

**Ces principes garantissent la qualité et la sécurité des soins**

**dans le respect bienveillant de la personne soignée.**

# CHARTRE DE LA BIENTRAITANCE\* ET DE LA BIENVEILLANCE



\* La bientraitance est une démarche globale de prise en charge du patient ou de l'utilisateur 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". Définition de la Haute Autorité de Santé