

CHARTRE DE BIEN-TRAITANCE

CO-CONSTRUITE PAR LES PROFESSIONNELLS DE LA
RÉSIDENCE PORTE DE FRANCE





CHARTRE DE LA BIENTRAITANCE RÉSIDENCE PORTE DE FRANCE



Que signifie la bientraitance pour les résidents et salariés de la Résidence ?

*23 résidents et 17 salariés ont répondu en novembre 2024





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, 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 utilisateurs et de leur entourage dans la dynamique d'amélioration continue des services proposés.



CHARTRE DE LA BIENTRAITANCE

RÉSIDENCE PORTE DE FRANCE



1. Adopter en toute circonstance une attitude professionnelle d'écoute et de prise en compte des besoins individuels à chaque étape du parcours

- ✓ Adopter une attitude d'écoute verbale et non verbale bienveillante
- ✓ Être disponible et attentif
- ✓ Assurer une reformulation afin de bien saisir le message de la personne



CHARTRE DE LA BIENTRAITANCE

RÉSIDENCE PORTE DE FRANCE



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

- ✓ Réaliser une visite de pré-admission et remettre les documents obligatoires puis proposer une seconde rencontre pour échanger et répondre aux questions
- ✓ Réaliser un bilan d'admission dans le mois qui suit l'arrivée
- ✓ Adapter la communication suivant les besoins du résident et des proches
- ✓ Réaliser des entretiens personnalisés (accès aux droits, prévention santé, analyse des risques, vie sociale et quotidienne, soins)



CHARTRE DE LA BIENTRAITANCE

RÉSIDENCE PORTE DE FRANCE



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

- ✓ Recueillir les attentes et évaluer les besoins afin de co-construire le projet personnalisé
- ✓ Proposer la participation de la personne accompagnée à la réalisation de son projet (participation = droit et non obligation)
- ✓ Prendre en compte son refus et rechercher des alternatives
- ✓ Rechercher le consentement sur la formulation de chaque objectif du projet personnalisé
- ✓ Favoriser l'expression de la personne tant individuelle que collective (Projet personnalisé, Conseil de vie sociale, Commissions internes, Groupes de travail...)





CHARTRE DE LA BIENTRAITANCE

RÉSIDENCE PORTE DE FRANCE



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

- ✓ Être attentif aux besoins et attentes de la personne lors des accompagnements
- ✓ Considérer chaque résident comme un être libre et doté d'une histoire unique
- ✓ Respecter la personne, être dans une attitude de non-jugement
- ✓ Valoriser les capacités de la personne, adapter l'accompagnement au quotidien
- ✓ Respecter le droit à la vie affective et sexuelle



CHARTRE DE LA BIENTRAITANCE

RÉSIDENCE PORTE DE FRANCE



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

- ✓ Faire preuve de discrétion professionnelle
- ✓ Veiller à partager les informations essentielles dans les endroits dédiés à cet effet
- ✓ S'assurer du respect des données de la personne accompagnée



CHARTRE DE LA BIEN-TRAITANCE

RÉSIDENCE PORTE DE FRANCE



6. Prendre en compte et agir contre toute douleur physique, psychique ou morale

- ✓ Observer et évaluer la douleur à l'aide d'une échelle adaptée à la situation du résident
- ✓ Echanger en équipe pluridisciplinaire pour envisager des traitements médicamenteux et non médicamenteux adaptés
- ✓ Solliciter les partenaires compétents le cas échéant
- ✓ Assurer un suivi et une traçabilité
- ✓ Evaluer et ré-évaluer l'efficacité des moyens mis en place



CHARTRE DE LA BIEN-TRAITANCE

RÉSIDENCE PORTE DE FRANCE



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

- ✓ Favoriser le bien-être et l'environnement de la personne et de ses proches
- ✓ Soulager la douleur, proposer des soins adaptés et prendre le temps nécessaire d'accompagnement, d'écoute et d'information
- ✓ Permettre à l'entourage de rester présent tout au long de l'accompagnement
- ✓ S'assurer du respect des Directives Anticipées si rédigées, et des dispositions à suivre en cas de décès



CHARTRE DE LA BIENTRAITANCE

RÉSIDENCE PORTE DE FRANCE



8. Rechercher constamment l'amélioration des prestations d'accueil, d'hôtellerie, d'hygiène et de transports

- ✓ Proposer un processus d'accueil et d'intégration personnalisé et adapté
- ✓ Prendre en compte l'expression et la satisfaction de la personne via le Conseil de la Vie Sociale, la tenue de Commissions, la réalisation de groupes de travail à thème (aménagement de locaux collectifs, par exemple)
- ✓ Proposer la personnalisation de la chambre, une prestation linge et hôtelière de qualité
- ✓ **Accompagner en sorties personnalisées ou collectives**



CHARTRE DE LA BIENTRAITANCE

RÉSIDENCE PORTE DE FRANCE



9. Garantir une prise en charge médicale et soignante aux bonnes pratiques et recommandations

- ✓ Assurer la formation continue des équipes pluriprofessionnelles
- ✓ Assurer une continuité dans les accompagnements proposés : stabilité des équipes, traçabilité des soins
- ✓ Assurer des temps d'échange et de transmissions en équipe pluridisciplinaire
- ✓ Respecter les protocoles et procédures en place conformément à la réglementation et aux bonnes pratiques professionnelles



CHARTRE DE LA BIENTRAITANCE

RÉSIDENCE PORTE DE FRANCE



10. Evaluer et prendre en compte la satisfaction des usagers

- ✓ Organiser le recueil et le traitement des plaintes et réclamations
- ✓ Proposer un questionnaire annuel de satisfaction auprès des résidents et des familles
- ✓ Intégrer les résidents dans les groupes de réflexion concernant la vie quotidienne au sein de l'établissement, et des projets à venir
- ✓ Prendre en compte l'évaluation de la satisfaction des personnes à chaque repas
- ✓ Prendre en compte les axes d'amélioration dans le plan d'amélioration de la qualité

RÉFÉRENCES

- ▶ **ANESM-HAS (missions reprises par la HAS depuis le 1/04/18)** *Liste non exhaustive, cf. site de la HAS pour en avoir l'intégralité :*
- ▶ RBPP : la **bienveillance** : définition et repères pour la mise en œuvre, 2008.
- ▶ RBPP : les **attentes de la personne et le projet personnalisé**, 2008.
- ▶ RBPP : **ouverture de l'établissement à et sur son environnement**, 2008.
- ▶ RBPP : **expression et participation** des usagers dans les établissements de l'inclusion sociale, 2008.
- ▶ RBPP : **concilier vie en collectivité et personnalisation de l'accueil et de l'accompagnement**, 2009.
- ▶ RBPP : élaboration, rédaction et animation du projet d'établissement ou de service, 2010.
- ▶ RBPP : Le **questionnement éthique** dans les établissements et services sociaux et médico- sociaux, 2010.
- ▶ RBPP : **qualité de vie en EHPAD**, Volets 1 à 4, 2011, 2012.
- ▶ RBPP : prise en charge médicamenteuse en EHPAD, 2012
- ▶ RBPP : **mission du responsable d'établissement** et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance, 2012.
- ▶ Guide méthodologique : le **déploiement de la bienveillance**, Les principes de bienveillance : déclinaison d'une charte, 2012.
- ▶ RBPP : **pratique de coopération et de coordination du parcours** de la personne en situation de handicap, 2018.
- ▶ Outil d'amélioration des pratiques professionnelles, Soutenir et encourager l'engagement des usagers dans les secteurs social, médico-social et sanitaire, 2020.
- ▶ RBPP : l'accompagnement de la personne présentant un **Trouble du Développement Intellectuel** (TDI). Volet 1 : autodétermination et évaluation fonctionnelle, 2022.
- ▶ Note de cadrage : **évaluation du risque de maltraitance intrafamiliale** sur personnes majeures en situation de vulnérabilité, 2023.
- ▶ Note de cadrage : **déploiement de la bienveillance et gestion des signaux de maltraitance en institution** (repérage et analyse), 2023.
- ▶ RBPP : **bienveillance et gestion des signaux de maltraitance en établissement**, 2024

RÉFÉRENCES

- ▶ **Textes de lois et décrets (liste non exhaustive cf. légifrance pour en avoir l'intégralité actualisée) :**
- Loi 2002-2 du 2/01/2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale
- Loi 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées
- Loi 2009-879 du 21/07/2009 (HPST)
- Arrêté du 4 janvier 2012 relatif à la constitution, à la composition et au fonctionnement des espaces de réflexion éthique régionaux et interrégionaux
- Loi 2019-774 du 24/07/2019 relative à l'organisation et à la transformation du système de santé
- Loi 2019-791 du 26/07/2019 pour une école de confiance
- Loi n° 2022-140 du 17/02/2022 relative à la protection des enfants
- Décret n°2022-688 du 25 avril 2022 modifie celui de mars 2004, a pour objectif de renforcer le rôle des Conseils de la Vie Sociale (CVS) et la participation plus globale des personnes accompagnées et leurs proches.
- Décret n°2024-166 du 29 février 2024 relatif au projet d'établissement ou de service (PE-PS)
- Loi n° 2024-317 du 8 avril 2024 portant mesures pour bâtir la société du bien vieillir et de l'autonomie

RÉFÉRENCES

▶ CHARTES

- Charte des droits et libertés des personnes accueillies
- Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap et de dépendance

▶ MANUEL QUALITE DE LA HAS

▶ OUVRAGES :

- Les droits des usagers dans les secteurs sanitaire, social et médico-social, Girer M et Rousset G., EHESP, 172 pages, 2022.

▶ Sites internet :

- <https://www.has-sante.fr>
- <https://www.legifrance.gouv.fr>
- <https://www.capacite.net/>
- <https://www.le-pas-de-cote.net/>
- <https://santebd.org/>