

Charte bientraitance et questionnement éthique

-CODIR 10.01.2018-



Sommaire de la Charte

- Préambule
- 1. Textes de référence
 - 1.1. Textes règlementaires
 - 1.2. RBPP ANESM
- 2. Outils associatifs de référence
- 3. Définitions
- 4. Les quatre engagements de l'APAJH Yvelines
- 5. Instance de réflexion sur la bientraitance

Préambule

Conformément :

- au Code de l'Action Sociale et des Familles, au CPOM 2^{ème} génération,
- à la qualité du service rendu au cœur des préoccupations associatives,
- à l'utilisation d'outils rigoureux et méthodiques.

l'APAJH Yvelines et le GBS souhaitent mettre à disposition des professionnels et des bénévoles intervenant au sein des ESMS, des personnes accompagnées et de leurs proches, ainsi que de tous les partenaires, une **Charte Bientraitance**.

La bientraitance, **démarche volontariste**, situe les intentions et les actes des professionnels dans un horizon d'amélioration continue des pratiques. La bientraitance est à la fois **démarche positive** et **mémoire du risque**.

Textes de référence

- Textes règlementaires
- Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles de l'ANESM
- Outils associatifs de référence :
 - ✓ Le Projet Associatif
 - ✓ Le Projet de chaque établissement et service
 - ✓ Le livret d'accueil (la charte des droits et des libertés, le règlement de fonctionnement, le règlement intérieur associatif des Conseils de la Vie Sociale)
 - ✓ Le règlement intérieur d'entreprise
 - ✓ La charte associative « vie affective, amoureuse et sexuelle »
 - ✓ La procédure associative SEI
 - ✓ Les champs de l'évaluation interne et externe et le Référentiel Qualité en cours d'élaboration.

Définitions

Maltraitance : tout acte ou comportement physique, verbal ou autre nuisant au bien-être, à l'épanouissement ou au développement de la personne.

Bientraitance :

- ✓ Volonté constante de promouvoir le bien-être.
- ✓ Culture partagée.
- ✓ Démarche volontariste.
- ✓ Nécessité d'allers-retours.

Ethique : « Il s'agit d'une réflexion dans le temps qui vise à rechercher le « bien agir » en tenant compte des contraintes relatives à des situations déterminées. »

L'éthique ne peut être définie sans faire référence aux concepts de morale, de droit, de déontologie, de « bonnes pratiques et de responsabilité professionnelle, institutionnelle et personnelle. »

La réflexion éthique ne se décrète pas, elle se construit progressivement d'une réflexion collective et émerge du croisement de plusieurs points de vue et de situations rencontrées, La dimension collective du travail à un impact sur la qualité de l'accompagnement des personnes.

Les quatre engagements

➤ Mise en œuvre des droits des usagers au quotidien

- Offrir à la personne un accompagnement et des soins adaptés et personnalisés.
- Prendre en compte et agir contre la douleur aiguë, chronique, physique et psychologique.
- Respecter la confidentialité, l'intimité et la dignité.
- Interroger de manière continue la satisfaction.

Je peux exprimer que ça ne va pas et on m'aide.

Je suis vigilant aux informations que j'échange.

Je défends les valeurs de l'association intégrées au projet d'établissement.

Les quatre engagements

➤ **Qualité des liens entre usagers et professionnels**

Ce que l'on me propose correspond à mes besoins.

- Connaître, comprendre, respecter et mettre en œuvre le projet d'établissement.
- Adopter, en toute circonstance et tout au long de l'accompagnement, une attitude professionnelle et respectueuse.
- Favoriser les liens et les échanges sereins entre tous.
- Offrir le meilleur accompagnement personnalisé au regard de l'ensemble des besoins et souhaits de la personne.
- Identifier et prévenir les risques.

Les quatre engagements

➤ Enrichissements des accompagnements par les contributions internes et externes

- Recueillir les attentes.
- Associer la famille et les proches.
- Accorder une attention particulière à l'entourage et aux proches.
- Favoriser l'ouverture sur l'environnement.
- Développer les partenariats.
- Promouvoir différents lieux d'échanges et d'écoute.

Je suis vigilant au moindre signe de fatigue des proches.

J'ai appris à faire de la peinture sur porcelaine avec Nicole la bénévole. Elle a aussi formé Patricia l'éducatrice.

Les quatre engagements

➤ Soutien aux professionnels dans la démarche de bientraitance et de prévention de la maltraitance

- Favoriser une réflexion permanente par :
 - ✓ une démarche d'amélioration continue,
 - ✓ une politique de formation continue,
 - ✓ un rappel régulier.
- Promouvoir la participation des salariés.
- Solliciter l'instance de réflexion éthique.

En tant que cadre, j'instaure des modes d'encadrement respectueux des personnes (professionnels) et suis garant de la bientraitance.

Si l'on me fait du mal, je sais qu'une loi me protège, et que le nécessaire sera fait pour me protéger.

Instance de réflexion sur la bientraitance



- La réflexion met toujours l'utilisateur au centre avec une vision large et décentrée par rapport aux actes de maltraitance.
- Cette réflexion sur la bientraitance requiert du temps, bien distinct du temps de l'action.
- Elle est collégiale et concerne tous les acteurs, alternant la confrontation à des situations concrètes et la tendance à généraliser ou objectiver.

Objectifs de cette instance

- ✓ Réfléchir individuellement et collectivement, soutenir et proposer des pistes d'actions partagées dans le quotidien des ESMS.
- ✓ Aider les professionnels par l'apport d'éclairages, avis et opinions contradictoires, de réflexions sur des situations concrètes.
- ✓ Prévenir les actes de maltraitance en s'inspirant de cas cliniques et de questions.
- ✓ Permettre une harmonisation des pratiques associatives.
- ✓ Produire des communications écrites : relevés de décision trimestriels et annuels.

Composition

De 10 à 12 membres :

- ✓ 2 administrateurs,
- ✓ direction générale,
- ✓ 1 direction établissement,
- ✓ 1 chef de service,
- ✓ 1 salarié de terrain,
- ✓ 1 psychologue ou médecin,

- ✓ 1 président de CVS,
- ✓ 1 élu représentant de groupe d'expression des usagers,
- ✓ 1 chargée de mission qualité,
- ✓ 1 juriste,
- ✓ 1 invité permettant une aide à la réflexion.

Des **pôles différents**, sur la base du **volontariat** pour une **durée de deux ans** renouvelables une fois.

Règlement de cette instance élaboré par les membres.

Saisine



-
- Peut être faite par l'ensemble des acteurs internes.
 - Transmission du formulaire de saisine deux semaines avant la prochaine date de rencontre de l'instance.
 - Calendrier annuel des réunions.
 - Présentation de la situation anonyme. Les participants signent une clause de confidentialité et connaissent les principes du secret partagé.