

Un des devoirs fondamentaux des soignants est d'assurer la sécurité et le bien-être du patient.

En toutes circonstances et même dans les situations les plus difficiles, le devoir reste identique : apporter aux patients tous les soins requis par leur état de santé dans le respect de leurs droits, de leur intégrité physique et psychologique. C'est aux soignants de se retirer ou de demander de l'aide lorsqu'ils sentent qu'ils sont sur le point de prononcer des mots et/ou d'effectuer des gestes répréhensibles.

La **Bienveillance** peut se définir comme une démarche volontariste qui situe les actes et les intentions des professionnels dans un processus d'amélioration continue des pratiques.

L'élaboration d'une « **Charte de Bienveillance** » résulte de la **volonté constante** des **professionnels de santé des Établissements Sainte-Marguerite** de refuser de s'attribuer un pouvoir quel qu'il soit sur les patients qu'ils soignent et accompagnent en pensant détenir la vérité sur la situation.

Cette Charte constitue la base de références communes traduisant les **valeurs morales et éthiques** mais également **l'engagement** promu par les équipes soignantes en matière de soins et d'accompagnement des patients.

- ☞ **Article 1** : La malveillance se trouve dans tous les gestes qui ne sont pas destinés à créer le bien-être du patient, avec son accord et/ou sa collaboration dans une action qui permet au soignant d'être lui aussi en harmonie avec son bien être professionnel.
- ☞ **Article 2** : Les patients ont besoin de professionnels compétents, respectueux de leurs droits et de leur dignité.
- ☞ **Article 3** : La Bienveillance est structurée par un ensemble de comportements, d'attitudes qui prennent en compte les différentes étapes de développement de la personne soignée, en tenant compte de ses divers besoins (psychologiques, physiologiques, affectifs), avec pour objectif de lui permettre un séjour harmonieux dans notre établissement.
- ☞ **Article 4** : Chaque membre de l'équipe de soins est au service du patient et doit transmettre toute information utile à l'amélioration de sa prise en charge.
- ☞ **Article 5** : Afin de garantir la **Bienveillance** dans ses actions de soins, le soignant engage sa **Bienveillance** :
 - il gère ses propres limites pour éviter une agressivité potentielle
 - il se respecte au mieux et veille ainsi au respect des patients
 - il respecte le bien fondé du secret professionnel
 - il respecte ses devoirs et ses compétences lors de ses actions de soins
 - il informe les patients sur les soins effectués
 - il intervient sans discrimination auprès des patients, leurs prodiguant les mêmes soins quelques soient leurs origines, convictions et pathologies
 - il optimise sa capacité d'écoute et répond aux demandes des patients et de leurs familles
 - il favorise systématiquement le respect de l'intimité et de l'intégrité physique des patients
 - il favorise le maintien et l'amélioration de l'autonomie des patients avec pédagogie et les encourage à faire sans faire à leur place
 - il s'efforce de respecter au mieux le rythme de chaque patient dans la planification des soins
 - il prend en compte les choix et les goûts alimentaires des patients
 - il veille à la sécurité physique, matérielle et spirituelle des patients et propose toute mesure pouvant améliorer leur confort
 - il respecte le vouvoiement, emploie le nom de famille des patients en s'adressant à eux et fait preuve de professionnalisme en évitant toute attitude de familiarité, d'infantilisation, de jugement et d'humiliation
 - il utilise des formules verbales positives, adaptées et compréhensibles par les patients
 - il n'utilise pas de moyens de contention sans prescription médicale
 - il n'abuse pas de la fragilité des patients, les protège contre tous abus de confiance et ne reçoit ni argent ni cadeau à valeur marchande
 - il s'engage à respecter et à faire respecter conjointement la « **Charte de la personne hospitalisée** » et la « **Charte du respect de la confidentialité, de la dignité et de l'intimité du patient** » des **Établissements Sainte-Marguerite**
 - il se porte garant du respect de cette « **Charte de Bienveillance** » et s'engage à intervenir auprès de ses collègues en cas de non respect

La Bienveillance : un nouveau regard sur les pratiques des soignants

C'est en se questionnant sur leurs pratiques, leurs savoirs, leur savoir-être et sur la cohérence de l'équipe, que les soignants assurent la Bienveillance et sa pérennité.

Ils garantissent ainsi la qualité et la sécurité des soins dans le respect de la personne soignée.