



**CLINALLIANCE**  
**EHPAD REPOTEL**



**Notre Politique  
Bientraitance**



# Qui sommes-nous ?

Clinalliance Ehpad Repotel est un réseau d'établissements familiaux. Il est spécialisé dans l'hébergement des personnes âgées dépendantes ou en perte d'autonomie.

Notre réseau compte 9 Ehpad, répartis en Île-de-France.

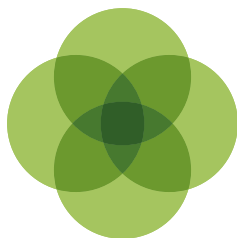
## Notre mission

Notre mission consiste à prendre soin de nos résidents qui ont choisi de vivre chez nous. **Nous respectons chaque histoire et offrons un cadre de vie sécurisant et médicalisé afin d'accompagner chacun au quotidien et permettre à tous de bien vieillir à tous les stades de la dépendance.**

## Notre expertise

Grâce à l'expérience acquise depuis des années, nous nous efforçons d'augmenter régulièrement nos standards de qualité afin d'offrir à nos résidents les meilleurs soins.

Chaque professionnel de notre équipe pluridisciplinaire, quelle que soit sa fonction, est expert en son domaine.



# Pourquoi notre réseau élabore-t-il une politique de bientraitance ?

Le thème de la bientraitance, porteur de nombreuses représentations, constitue la base d'accompagnement des personnes accueillies au sein des établissements médico-sociaux.

La qualité d'accompagnement des personnes figure au premier plan du programme d'encadrement de notre réseau et la bientraitance est au cœur des préoccupations des professionnels engagés au quotidien dans l'accompagnement des personnes accueillies au sein de nos EHPAD.

Les réflexions autour du sujet ont conduit les établissements à enrichir la culture de bientraitance et à créer un document de référence partagé par tous les EHPAD du réseau.

Ce document s'adresse à toutes les parties prenantes : aux professionnels, aux résidents, aux familles et à tous les partenaires des établissements au sens large.

## Quelle méthodologie d'élaboration ?

Le réseau a souhaité engager une démarche active et participative en associant de nombreux professionnels des établissements. Afin de garantir un cadre optimal d'élaboration du projet, le réseau a fait appel à Europe Efficacité, organisme de conseil et de formation spécialisé dans le secteur médico-social.

Le présent document constitue une synthèse des éléments suivants :

- Les travaux des ateliers de la journée participative du 22 mai 2024, qui a réuni environ 25 professionnels du réseau : directeurs, IDEC, IDE, psychologues, psychomotriciens, ainsi que des responsables du siège,
- Les verbatims rédigés par les stagiaires des formations bientraitance réalisées au sein des EHPAD du réseau depuis 2022 (IDE, AS, AES, ASH, psychologue, etc.),
- Les documents en lien avec la bientraitance déjà existant dans certains EHPAD du réseau.

# JOURNÉE PARTICIPATIVE BIENTRAITANCE

## Villiers-sur-Orge



**MERCREDI 22 MAI**  
**8h45 - 17h**



**CLINALLIANCE**  
**EHPAD REPOTEL**

## Les textes de référence

Plusieurs textes législatifs constituent des jalons vers la prise en compte de la bientraitance/maltraitance comme critère qualitatif des pratiques professionnelles.

- La loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale présente parmi ses orientations principales l'affirmation des droits des usagers et une obligation de procéder à une évaluation régulière de la qualité des prestations délivrées avec un focus particulier sur les droits des personnes et la démarche qualité,
- La loi n°2005-102 du 11 février 2005 portant sur l'égalité des droits et des chances des personnes handicapées favorise la participation et la citoyenneté des personnes en situation de handicap,
- La loi n°2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et la qualité du système de santé qui institue notamment le consentement comme préalable aux soins,
- Une définition légale de la maltraitance figure dans la loi n°2022-140 du 7 février 2022,
- Le décret n°2022-688 du 25 avril 2022 sur la réforme des Conseils de vie sociale,
- La loi n°2024-317 «Bien vieillir» du 8 avril 2024 précise le droit de visite et la possibilité d'avoir des animaux de compagnie en EHPAD.



## Qu'est-ce que la bientraitance ?

En tant que notion contextuelle, la bientraitance ne peut recevoir de définition définitive. Au-delà de son cadre conceptuel, la bientraitance est définie par l'Organisation Mondiale de Santé (OMS) comme « un ensemble d'attitudes et de comportements positifs et constants de respect, de bons soins, de marques et manifestations de confiance, d'encouragement et d'aide envers des personnes ou des groupes en situation de vulnérabilité ou de dépendance ».

La Haute Autorité de Santé (HAS) définit la bientraitance comme *« une démarche globale de prise en charge du patient ou 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 »*.

Pour l'HAS, la bientraitance est un « mouvement d'individualisation et de personnalisation permanente de la prestation (...), une manière d'être, d'agir et de dire, soucieuse de l'autre, réactive à ses besoins, respectueuse de ses choix et de ses refus ».

### **La bientraitance repose sur les principes suivants :**

- Une culture du respect de la personne, de son histoire et de sa singularité,
- Une manière d'être des professionnels au-delà des actes,
- Une valorisation de l'expression des personnes,
- Un aller-retour permanent entre penser et agir,
- Une démarche continue d'adaptation à une situation donnée.

La bientraitance, en tant que démarche collective, prend son sens dans les échanges continus entre ses acteurs : la personne accompagnée et son entourage, les professionnels de l'établissement ainsi que toute autre personne intervenant dans le projet d'accompagnement.





# Bienveillance et participation des personnes accompagnées

La personne accompagnée est au cœur de l'accompagnement. Sa participation aux dispositifs/ décisions la concernant est activement recherchée et ceci à travers :

- La recherche de son consentement,
- La prise en compte de ses attentes, désirs, envies et souhaits,
- La personnalisation et l'individualisation de son accompagnement.

## Bienveillance et Maltraitance

Promouvoir la bienveillance, c'est garder en mémoire le risque de la maltraitance.

Dans son article Art. L119, le Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF) définit la maltraitance ainsi :

*« La maltraitance vise toute personne en situation de vulnérabilité lorsqu'un geste, une parole, une action ou un défaut d'action compromet ou porte atteinte à son développement, à ses droits, à ses besoins fondamentaux ou à sa santé et que cette atteinte intervient dans une relation de confiance, de dépendance, de soin ou d'accompagnement. Les situations de maltraitance peuvent être ponctuelles ou durables, intentionnelles ou non. Leur origine peut être individuelle, collective ou institutionnelle. Les violences et les négligences peuvent, revêtir des formes multiples et associées au sein de ces situations. »*

**La lutte contre la maltraitance passe par la sensibilisation à ses signes et par la promotion de la bienveillance.**

Il convient de souligner que la bienveillance ne se réduit pas uniquement à l'absence de maltraitance.

# Bientraitance et bonnes pratiques professionnelles

La bientraitance s'inscrit pleinement dans la démarche de bonnes pratiques professionnelles.

En 2008, l'ANESM (depuis intégrée au sein de la HAS) a publié le premier rapport consacré à la bientraitance, intitulé :

« **Bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre** ». Le document pose les bases d'une compréhension commune de la bientraitance et constitue un premier document de référence.

## Bientraitance et éthique

La recherche de bientraitance est une dynamique réflexive ayant pour but d'apporter, en temps réel, la meilleure réponse possible à un besoin identifié.

**Les principes de la bientraitance s'appuient sur le cadre législatif et déontologique** qui encadrent les missions des professionnels ainsi que sur des principes plus larges qui relèvent des questionnements éthiques.

L'éthique enrichit la démarche de bientraitance par les réflexions qui étudient les motifs et conséquences des actes basés sur ses invariants tels que :

- Le principe de l'autonomie,
- Le principe de bienfaisance,
- Le principe de non-malfaisance,
- Le principe d'équité et de justice.

# La bientraitance dans une démarche d'amélioration continue

Le rapprochement des deux définitions de la Bientraitance et de la démarche d'amélioration continue indique clairement que la Bientraitance est l'objectif final qualitatif de la démarche d'amélioration continue.

La définition de la bientraitance par l'HAS :

**« La bientraitance est une démarche globale de prise en charge du patient ou 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 ».**

Celle communément acceptée pour la démarche d'amélioration continue en EHPAD stipule qu'elle a pour objectif d'observer, analyser et ajuster la gouvernance et les pratiques des professionnels de l'établissement afin d'améliorer en continu l'accompagnement proposé aux personnes accueillies au regard de leurs attentes et de leurs besoins en plaçant le résident au cœur de la réflexion collective.

Elle est aussi bénéfique pour améliorer la qualité de vie au travail de l'ensemble des professionnels.



# Bientraitance et bonnes pratiques professionnelles

**Les établissements du réseau, conscients de ces enjeux qualitatifs, sont engagés dans le développement de la démarche d'amélioration continue :**

- par l'accompagnement des établissements du réseau par une responsable qualité,
- Par l'élaboration d'une Politique Qualité, Gestion des Risques partagée au sein du réseau, visant à promouvoir l'amélioration des pratiques professionnelles,
- par la rédaction et le suivi de procédures partagées par l'ensemble du réseau,
- par le déploiement des outils de la démarche qualité (diagnostic, analyse, plan d'action, évaluation) en particulier avec l'outil informatique,
- par l'intégration des objectifs et critères d'évaluation de l'évaluation externe relatifs à la bientraitance dans la définition des mesures correctives des plans d'action,
- par la disponibilité accordée aux professionnels pour participer aux différentes instances de la démarche d'amélioration continue.



# Bientraitance et bonnes pratiques professionnelles

Concrètement, les équipes des établissements se mobilisent afin de conforter l'organisation opérationnelle de la démarche d'amélioration continue :

- une formation des personnels à la démarche qualité et à la bientraitance,
- un engagement à l'analyse des activités professionnelles, aux respects des droits du résident, à la vérification des pratiques bientraitantes,
- une organisation des dispositifs de recueil des événements indésirables, et des plaintes et réclamations,
- une structuration des réunions d'analyse des événements indésirables pour construire les mesures correctives,
- une structuration des groupes de travail pour la définition des plans d'actions correctives,
- une exigence de la communication adaptée passant notamment par la réponse aux plaignants.

Cette démarche globale est réalisée de façon participative entre les professionnels des établissements et est communiquée lors des CVS.

De ce fait, elle nécessite des ressources en temps et en compétences. Le réseau s'y engage car chacun doit considérer que la bientraitance est l'objectif de sa pratique personnelle.

# Bienveillance dans l'évaluation externe HAS

**La notion de bienveillance figure explicitement dans le référentiel de l'évaluation externe élaboré par l'HAS.**

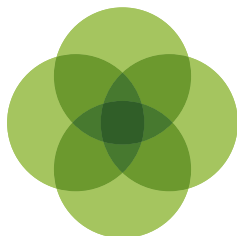
D'une part, la première thématique du référentiel est « bienveillance et éthique » :

- La personne accompagnée s'exprime sur la bienveillance,
- Les professionnels contribuent aux questionnements éthiques,
- L'établissement définit et déploie sa stratégie en matière de bienveillance.

D'autre part, la bienveillance, comme degré cible de la qualité de l'accompagnement dans chacune de ses composantes, est transversale à la totalité des items du référentiel. L'évaluation impose un plan d'action pour tout objectif qui ne reçoit pas la note maximale du système de cotation c'est-à-dire une bienveillance observée dans toutes les situations.

**En particulier, les critères impératifs portent sur deux composantes structurantes de la pratique bienveillance :**

- Le respect des droits de la personne accompagnée par les professionnels et l'établissement,
- L'établissement déploie sa stratégie et sa pratique de la démarche qualité et de la gestion des risques, dont la gestion des évènements indésirables et les plaintes et réclamations.





# Notre Politique Bienveillance : Le respect des droits de la personne accompagnée

Le pouvoir d'agir et la prise en compte de l'expression de la personne accompagnée, le respect des droits fondamentaux sont des valeurs cardinales du réseau et de ses établissements.

Ces valeurs s'expriment :

- dans la mise à disposition de locaux privatifs afin que le résident se sente, dans son usage, « comme à la maison »,
- par l'individualisation de l'accompagnement durant lequel l'affirmation des choix et le consentement sont recherchés,
- dans l'exercice de la citoyenneté de la personne accompagnée (exercice du droit du citoyen, accès à la contractualisation du séjour, participation aux instances représentatives).

Au quotidien, pour que ces ambitions trouvent leurs concrétisations et ne restent pas au niveau des intentions, les acteurs du réseau veulent satisfaire aux critères qualité exigibles en particulier par le référentiel de l'évaluation HAS :





- La personne accompagnée est informée de ses droits et les professionnels favorisent leur plein exercice (liberté d'aller et venir, intégrité, vie privée, droit à l'image, etc.),
- La personne accompagnée est associée aux règles de vie collective, son avis est recherché. Dans toutes les situations de communication, les professionnels évitent l'infantilisation et la familiarité non choisie par la personne,
- Le consentement et, son corollaire, le droit au refus précèdent toute sollicitation des professionnels,
- Le projet d'accompagnement personnalisé associe la personne elle-même et ses proches,
- L'établissement met en œuvre son dispositif de recueil, traitement et communication des plaintes et réclamations. Quel que soit la complexité de la situation, le dialogue est toujours recherché.

**Sur l'ensemble de ces sujets, les professionnels échangent, élaborent des réponses partagées et des mesures correctives.**

Pour cela les acteurs du réseau souhaitent conforter les pratiques suivantes :

- Dans l'espace privatif, les personnes accompagnées peuvent notamment aménager leur lieu de vie, apporter leurs meubles, elles sont averties qu'une personne veut entrer dans leur chambre. Les visites des proches et des familles sont libres,
- A l'entrée en EHPAD, le résident est informé de ses droits contractuels, des conditions d'accueil, du règlement de fonctionnement. Sa participation au CVS ou à toute instance de l'établissement (commission des menus, des animations, ...) est recherchée,
- La prise en compte du refus d'un soin, le report d'une toilette à la demande de la personne accompagnée sont intégrés dans l'organisation du travail,
- Les projets d'accompagnement personnalisé sont programmés dans un délai raisonnable suivant l'admission. Ils sont le résultat d'une concertation résident/proches/professionnels.



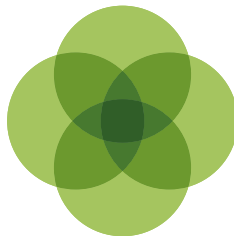
# Notre Politique Bienveillance : Le respect des droits de la personne accompagnée

Pour cela, les acteurs du réseau souhaitent généraliser :

- Le recueil et le traitement des plaintes, suggestions et incidents avec un logiciel dédié,
- L'échange avec les familles afin de favoriser une participation collaborative dès l'entrée.

**Les acteurs du réseau ont identifié des pratiques ou des situations qu'ils ne veulent pas rencontrer dans leur établissement en matière de droit des personnes accompagnées :**

- La dépossession des pièces d'identité,
- Des restrictions de fait sur des habitudes de vie ou sur les pratiques individuelles (prière, messe, vote),
- La non prise en compte des choix exprimés par le résident.



# Notre Politique Bienveillance : L'EHPAD comme lieu de vie

Les EHPAD sont des établissements destinés à héberger des personnes âgées aux profils diversifiés, avec différents degrés de dépendance, des pathologies multiples et variées, des parcours de vie singuliers, ainsi que des contextes socio-économiques et culturels distincts.

**Les missions de l'EHPAD consistent à accompagner les résidents dans leur quotidien, sur l'hébergement, la restauration, l'animation et le soin.**

Sans minimiser l'importance de la notion de soins, le souhait des acteurs du réseau est de proposer aux personnes des lieux de vie « comme à la maison » où chacun pourra se sentir chez soi. Les EHPAD Repotel souhaitent être des lieux où l'on habite et que l'on habite.

Afin que les EHPAD puissent être de véritables lieux de vie, les professionnels proposent actuellement les actions suivantes :

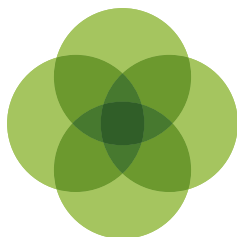


- Possibilité de personnaliser les espaces privatifs (amener son mobilier personnel, aménagement de l'espace, etc.),
- Possibilité de pouvoir disposer de clés de leur chambre (pour les résidents autonomes),
- Possibilité de recevoir ses invités, familles et proches avec des visites libres,
- Possibilité d'accueillir des animaux domestiques (sous conditions),
- Respect de l'intimité en frappant à la porte avant d'entrer dans la chambre du résident,
- Possibilité pour le proche de dormir sur place dans un contexte de fin de vie,
- Possibilité de choisir les intervenants libéraux,
- Possibilité de participer à des animations et à des sorties extérieures.

Les acteurs du réseau ont identifié des pratiques ou des situations qu'ils ne veulent pas rencontrer dans leurs établissements :

- Le non-respect des droits fondamentaux (citoyenneté, intimité, vie privée, etc.),
- Le non-respect et/ou les restrictions des choix et souhaits,
- Le non-respect des habitudes de vie qui ne serait pas en contradiction avec le règlement de fonctionnement en lien avec un lieu de vie partagé.

**Les professionnels sont vigilants dès qu'ils observent des situations où l'intérêt institutionnel s'impose face à l'intérêt du résident.**



# Notre Politique Bienveillance :

## Les soins prodigués à la personne accompagnée

Les EHPAD du réseau portent une attention particulière sur la qualité de la prise en charge médico-soignante des résidents, dans un esprit permanent de bienveillance.

Il s'agit en premier lieu d'assurer chaque jour les soins nécessaires à chaque résident, en lien avec son projet de vie personnalisé :

- Garantir la présence d'une équipe pluridisciplinaire : IDE, AS, psychologue, etc.
- Dispenser les soins d'hygiène et de confort dans le respect du rythme et du niveau d'autonomie de chaque résident,
- Adapter la prise en charge nutritionnelle à l'état de santé du résident,
- Assurer des soins infirmiers de qualité : surveillance des paramètres vitaux, mesures biologiques, pansements, etc.
- Assurer la prise en charge de la douleur par des évaluations régulières et adaptées à l'état de la personne accompagnée,
- Sécuriser la prise en charge médicamenteuse, de la prescription à l'administration,
- Proposer des approches non médicamenteuses, notamment: espaces multisensoriels, ateliers thérapeutiques, animaux thérapeutiques, musicothérapie, stimulation par les ateliers des APA, etc.



**Pour nous, la bientraitance s'exprime aussi par l'engagement de nos équipes soignantes dans une démarche de prévention et d'accompagnement de la santé de chaque résident :**

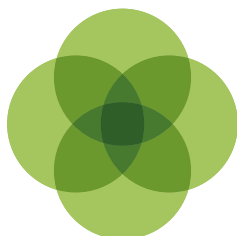
- Evaluation des risques de dénutrition : pesée régulière, dépistage via un dispositif de télémédecine, dosage de l'albumine,
- Actions en faveur de la prévention des chutes,
- Dépistage des troubles de la déglutition,
- Education à la santé pour les résidents et leurs proches : journées à thème, actions de sensibilisation : lavage des mains, diabète, etc.

Les EHPAD du réseau favorisent également à leurs résidents un accès à des prestations spécialisées, grâce à des partenariats extérieurs, notamment :

- Kinésithérapeutes,
- Orthophoniste,
- Pédicures, podologues,
- Consultations médicales en télémédecine auprès de spécialistes,
- Equipes mobiles gériatriques, douleur, plaies et cicatrisation, soins palliatifs, etc.

**Notre politique bientraitance et notre exigence de qualité des soins s'appuient sur un management attentif des équipes soignantes :**

- Une actualisation des protocoles et une veille permanente sur les référentiels de bonnes pratiques professionnelles,
- Des formations régulières des professionnels,
- Des évaluations des pratiques en équipe pluridisciplinaire dans un esprit d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins.



# Notre Politique Bienveillance : Le séjour de la personne accompagnée

L'ambition du réseau est d'offrir à chaque personne un cadre et des conditions de vie satisfaisants, agréables et sécurisants tout au long de son séjour.

Au sein de nos EHPAD, le bien-être des résidents est essentiel. Il s'articule, entre autres, à travers le respect des besoins et des attentes de la personne accueillie. Ainsi, le résident est au cœur des préoccupations des établissements du réseau. Il est placé comme acteur de son parcours.

Pour cela, toute personne hébergée participe à la construction de sa place en EHPAD dans le cadre de :

- L'expression de ses attentes, souhaits, besoins et envies et sa prise en compte,
- L'accompagnement individualisé, formalisé dans le projet d'accompagnement personnalisé,
- La sollicitation de l'expression de son opinion quant à sa participation aux règles de vie collective,
- L'accompagnement dans l'exercice de ses droits.

Le réseau s'engage à :

- L'individualisation de l'accompagnement,
- La transparence de l'établissements vis-à-vis de ses engagements,
- La transparence sur ses pratiques.





# Notre Politique Bienveillance : Le séjour de la personne accompagnée

En pratique, cela se traduit :

## Avant l'entrée en EHPAD :

- L'entrée en EHPAD est rarement choisie et très souvent subie. Afin de faciliter le passage du domicile vers l'EHPAD, les professionnels des établissements organisent régulièrement des visites de préadmission durant lesquelles la personne et sa famille peuvent découvrir les lieux, discuter des possibilités d'accompagnement en réponse aux besoins et attentes de la personne.
- Le livret d'accueil de l'établissement est remis au résident dès son admission.
- Les équipes sont attentives à écouter le résident afin d'essayer d'ajuster au mieux son nouvel environnement de vie. Un document destiné au recueil des habitudes et histoire de vie de la personne est transmis à la personne dans l'objectif de mieux la connaître.
- La date et les modalités d'entrée en EHPAD sont définies ensemble afin que la personne accompagnée puisse anticiper son déménagement.

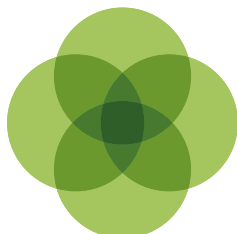
## Le jour d'emménagement dans l'EHPAD

- Les établissements offrent le repas au résident et à ses proches afin de bénéficier d'un moment convivial et de rendre agréable la transition entre le domicile et l'établissement.
- La personnalisation de son lieu de vie est recherchée avec le rappel de possibilité d'aménager la chambre selon ses envies (cf : lieu de vie et règlement de fonctionnement).

# Notre Politique Bienveillance : Le séjour de la personne accompagnée

## Durant le séjour :

- Le personnel des établissements accompagne chaque résident selon les principes de respect et de bienveillance.
- Les établissements s'entourent de divers partenaires (HAD, EMSP, UP, service télémedecine) afin d'élargir l'offre de soin,
- Chaque résident choisit les intervenants externalisés auxquels il désire recourir (médecin traitant, kinésithérapeute, pédicure, etc.),
- Les attentes et les besoins de la personne accompagnée sont pris en compte dans la démarche de construction et de réalisation de son projet personnalisé,
- L'élaboration du projet personnalisé associe la personne accueillie (et/ou son représentant légal) et les équipes professionnelles selon les situations. Les proches de la personne sont également associés, sous réserve de l'accord de la personne accompagnée (et/ou de son représentant légal),
- Le projet personnalisé inclut différents volets et se décline en une programmation de prestations et d'activités individuelles ou collectives en cohérence avec les ressources de l'établissement et les besoins et attentes du résident,
- Le projet personnalisé tient compte du parcours de vie, de soins et d'accompagnement de la personne : en amont de l'accueil, tout au long du séjour et lorsque l'accueil arrive à son terme,
- Le projet personnalisé est réactualisé à minima chaque année et à chaque rupture de parcours.



# Notre Politique Bienveillance : Le séjour de la personne accompagnée

## A la fin du séjour :

- Toute personne souhaitant mettre fin à son contrat de séjour peut bénéficier d'un accompagnement pour organiser sa sortie.
- La fin de vie du résident fait l'objet d'une attention particulière. Les professionnels accompagnent le résident et sa famille avec bienveillance.

Les acteurs du réseau ont identifié des pratiques qu'ils ne veulent pas rencontrer au sein de leurs établissements. Ils les ont qualifiés de signaux d'alerte des pratiques non bienveillantes :

- La non prise en compte des choix exprimés par le résident,
- La standardisation des projets d'accompagnements personnalisés,
- L'imposition des choix institutionnels (sans les justifier),
- L'absence d'analyse bénéfices / risques dans les situations le nécessitant,
- L'absence de remise en question de la pratique professionnelle,
- La non-ouverture de l'EHPAD aux ressources extérieures afin de ne pas se sentir auto-suffisant.



# Notre Politique Bienveillance : Le pilotage global de l'EHPAD

Au sein du réseau et de ses établissements, les équipes de direction favorisent un pilotage de leur activité par un juste rapport entre la recherche d'un équilibre économique et une démarche qualité dont la bienveillance est l'objectif prioritaire.

Un tel pilotage s'exprime :

- dans le strict respect du cadre réglementaire de l'activité médico-sociale qui accorde une place essentielle à la bienveillance,
- dans le respect des engagements contractuels et des protections du résident qui y sont associés,
- dans une intégration systématique d'un volet « bienveillance » dans les projets d'établissements,
- dans un management participatif qui accorde une place importante aux échanges pour une meilleure pratique collective,
- dans la mobilisation de dispositifs qui offrent une large palette de soins adaptés à chacun ,
- dans la démarche d'amélioration continue mise en œuvre dans chaque établissement.

Pour que ces ambitions trouvent leurs concrétisations, les acteurs du réseau mettent en œuvre au quotidien :



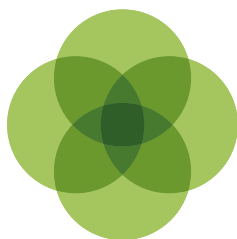
- un soutien des fonctions support du siège sur les actions réglementées,
- une vigilance à ce que la personne entrante bénéficie d'une information éclairée sur son contrat de séjour et la vie au sein de l'EHPAD. Si les proches dûment désignés sont aussi informés, le co-contractant reste le résident,
- une organisation du travail qui facilite les missions en direction des personnes accompagnées (cycles de travail, répartition des professionnels, ...) et une coopération structurée au sein des équipes avec des groupes de travail sur les projets ou des concertations internes facilitant la réflexion éthique, les décisions de mesures correctives si besoin,
- une adaptation, à chaque situation, de l'offre d'accompagnement aux soins telle que les soins non médicamenteux, la télémédecine, l'hospitalisation à domicile, les équipes mobiles en gériatrie, la radiologie in situ, les infirmières coordonnatrices en astreinte de nuit, l'APA, etc.

Pour cela, les acteurs du réseau en charge du pilotage des établissements souhaitent généraliser :

- une réflexion proactive et continue sur les organisations du travail au sein des établissements avec la préoccupation permanente d'optimiser les objectifs qualitatifs à destination des résidents au regard des ressources humaines et matérielles accordées par les pouvoirs publics,
- l'appui aux professionnels par des formations pratico-pratiques pour consolider la qualité des accompagnements, des groupes d'analyses de pratiques professionnelles, des journées de partage des professionnels exerçant les mêmes fonctions, etc.
- une réflexion continue sur le cadre de vie proposé aux résidents en termes de confort, d'adaptation aux besoins, d'intimité, de liberté de circulation, de sécurité, etc.
- des partenariats solides et actifs pour réduire les contraintes de déplacements ou d'hospitalisation toujours délétères pour les personnes âgées,
- la consolidation de la démarche d'amélioration continue de la qualité par des rencontres régulières visant à traiter les événements indésirables ou les plaintes avec la préoccupation d'en rendre compte aux résidents et leurs représentants.

Les acteurs du réseau chargés du pilotage des EHPAD ont identifié des pratiques ou des situations qu'ils ne veulent pas rencontrer dans leur établissement en matière de bienveillance :

- un défaut de gestion des évènements indésirables,
- des contentions, restrictives de la liberté fondamentale d'aller et venir de la personne, mises en place sans analyse et ni ré-évaluation,
- des prises de décision sur l'accompagnement sans y associer la personne et si nécessaire, ses proches,
- des projets d'accompagnement personnalisé trop standardisés d'un résident à l'autre,
- des contrats de séjour signés par les familles sans information à la personne accompagnée.









# Nos engagements de lutte contre la maltraitance

Le réseau s'engage dans la lutte contre la maltraitance en élaborant une charte de référence pour ses établissements.

Cette charte est un des outils de la politique de promotion de la bientraitance.

Le réseau et les directions d'établissements fixent les objectifs suivants :

- Maitriser la définition de la maltraitance par tous les acteurs de la vie des établissements, résidents, familles, professionnels,
- Savoir identifier toute situation de maltraitance par tous les acteurs de la vie des établissements, résidents, familles, professionnels,
- Être informés des procédures de recueil, de traitement et d'information des faits de maltraitance pour tous les acteurs de la vie des établissements, résidents, familles, professionnels,
- Tenir régulièrement au sein des établissements des réunions de gestion des risques pour piloter la démarche d'élaboration des mesures correctives à un fait de maltraitance,
- Déployer et soutenir au sein de chaque établissement la démarche de bientraitance et de lutte contre la maltraitance en particulier par la formation continue aux bonnes pratiques et des échanges interprofessionnels,
- Soutenir les initiatives des équipes de direction et tous les professionnels des établissements dans la prévention des risques de maltraitance.

Les établissements s'engagent à mobiliser les ressources humaines et techniques à leur disposition afin d'organiser la lutte contre la maltraitance.

# Nos engagements pour favoriser la bientraitance

Le réseau, dans ses actions de déploiement et soutien de la démarche bientraitance, a élaboré une charte de référence pour ses établissements.

La présente charte vient compléter les principes édictés dans la « charte des droits et des libertés de la personne accueillie » (issue de l'arrêté du 8 septembre 2003).

Le réseau s'engage à respecter en toutes circonstances les engagements de « lutte contre la maltraitance » et à respecter la présente charte.

## 1 - Offrir à chaque personne accompagnée la meilleure qualité de vie possible

Les professionnels veillent à ce que chaque personne accompagnée puisse bénéficier d'un cadre de vie respectueux de ses besoins, lui permettant de mener une vie digne et agréable. Nous favorisons autant que possible son autonomie.



## **2 - Respecter les droits fondamentaux et les libertés individuelles**

- les professionnels respectent la dignité, l'intégrité, la liberté d'opinion et les croyances de la personne accompagnée,
- la recherche du consentement ou, à défaut, de l'assentiment, précède tout acte. Nous associons la personne accompagnée à tous les choix la concernant,
- les professionnels reconnaissent la singularité de chaque personne, lui témoignent considération et tiennent compte de son histoire, de son état de santé, de son degré d'autonomie, de sa culture, de ses convictions et de ses valeurs,
- les professionnels respectent le droit à la vie privée et à l'intimité ainsi qu'à la confidentialité des informations concernant la personne accompagnée,
- les professionnels reconnaissent au résident le besoin d'avoir une vie relationnelle, affective, sociale et familiale.

## **3 - Rendre chaque résident acteur de son parcours**

Les professionnels adoptent, en toute circonstance, une posture d'écoute de la personne accompagnée. Ils associent la personne à la prise de décisions la concernant. Ils élaborent le projet d'accompagnement avec sa participation et celle de sa famille (si tel est le souhait de la personne accompagnée).

## **4 - Favoriser sa participation à la vie sociale**

Toute personne doit conserver la liberté de participer à la vie sociale. Les professionnels encouragent et accompagnent la personne à conserver des activités et liens sociaux.

## **5 - Garantir des soins équitables et de qualité**

Les résidents bénéficient de soins de qualité, dispensés par des professionnels qualifiés. Afin de garantir un accès à une offre de soins spécialisés, les professionnels sollicitent les expertises et partenariats du territoire.

## **6 - Préserver l'autonomie**

Les professionnels évaluent régulièrement les besoins de la personne accompagnée afin de favoriser ou préserver son autonomie. Ils repèrent les risques de perte d'autonomie et mettent en place des actions de prévention.

## **7- Engager des réflexions éthiques au sein des établissements**

Les professionnels participent aux espaces de réflexion sur le sens et la valeur des actions d'accompagnement. Dans les situations complexes, ils privilégient des décisions collégiales basées sur la pluridisciplinarité et associant autant que possible la personne accompagnée et ses proches.

## **8 - S'assurer de la satisfaction des personnes accompagnées**

Les établissements mesurent régulièrement la satisfaction des personnes accompagnées et mettent en place des actions d'amélioration continue des prestations proposées.

## **9 - Soutenir les aidants et les proches du résident**

Les professionnels respectent le rôle, la place et les droits des familles. Les liens avec les proches sont favorisés dans le respect des souhaits et des droits de la personne accompagnée. Un climat de confiance mutuelle est recherché.

## **10 - Accompagner et soutenir les professionnels dans leur engagement de posture bientraitante**

Les professionnels entretiennent avec leurs pairs des relations d'entraide et de bonne confraternité. Les directions d'établissements s'engagent à valoriser leurs missions et développer leurs compétences. Les équipes sont sensibilisés aux recommandations de bonnes pratiques et à la prévention de la maltraitance.



# TOUS ENGAGÉS POUR LA BIENTRAITANCE



**Offrir une qualité de vie**  
à la personne accompagnée



**Respecter ses droits  
fondamentaux**  
et ses libertés individuelles



**Rendre chaque résident acteur**  
de son parcours



**Favoriser sa participation**  
à la vie sociale



**Garantir des soins équitables**  
et de qualité



**Préserver son autonomie**



**Développer la réflexion**  
éthique



**S'assurer de la satisfaction**  
de chaque personne  
accompagnée



**Soutenir les aidants**  
et les proches du résident

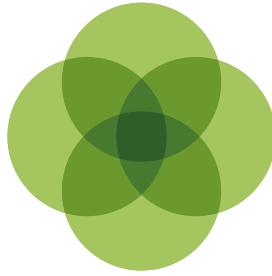


**Accompagner et soutenir  
les professionnels**  
dans une posture bienveillante









[www.clinalliance.fr](http://www.clinalliance.fr)

