

Rédigée par le groupe de travail bienveillance

La bienveillance

- **définit la posture professionnelle de bienveillance comme « une manière d'être, d'agir et de dire, soucieuse de l'autre, réactive à ses besoins et à ses demandes, respectueuse de ses choix et de ses refus »**
- **impose un environnement sécurisé et sécurisant**
- **veille à garder à l'esprit le risque permanent de maltraitance**

C'est pourquoi chaque professionnel du Centre Hospitalier de Bourg-en-Bresse s'engage vis-à-vis de l'utilisateur et de ses proches à :

- 1 *Accueillir en favorisant une attitude bienveillante (écoute et observation actives), un climat de confiance tout au long des démarches administratives et de la prise en charge.*
- 2 *Délivrer une information adaptée à la compréhension, veiller à la confidentialité et employer un langage respectueux.*
- 3 *Coordonner la prise en charge entre les différents professionnels en concertation avec la personne.*
- 4 *Garantir la continuité des soins*
- 5 *Dispenser des soins personnalisés et adaptés aux besoins.*
- 6 *Promouvoir l'autonomie, l'estime de soi, les souhaits du patient.*
- 7 *Agir contre la douleur et prévenir la douleur provoquée par les soins.*
- 8 *Accorder une attention particulière aux situations de dépendance liée :*
 - à des contextes de soins,
 - à l'âge (enfants et personnes âgées),
 - aux handicaps (physiques, psychiques et sociaux),
 - à la barrière linguistique.
- 9 *Respecter les droits de liberté, de vie privée, l'exercice des droits civiques et culturels sur le fondement du principe de non discrimination.*
- 10 *Favoriser la participation au projet de soin, de vie et évaluer la satisfaction tout au long du séjour.*
- 11 *Se former à l'amélioration continue des pratiques professionnelles individuelles et collectives afin de répondre aux besoins physiologiques, psychologiques et sociaux.*
- 12 *Signaler tout acte, attitude, propos, négligence portant atteinte à l'intégrité, l'intimité, la dignité, le confort de la personne.*

**Au quotidien, la promotion de la bienveillance
doit être intégrée dans chacun de nos actes professionnels.**

Tous ensemble, développons une culture partagée de la bienveillance !