



# POLITIQUE BIENTRAITANCE

## RESPECT DES DROITS ET LIBERTES

Les professionnels de l'HAD AHSS en collaboration avec les représentants des usagers de la CDU ont mené une réflexion sur la Bienveillance, le respect des droits et libertés.

La bienveillance est une posture professionnelle visant à promouvoir l'écoute de l'autre dans le respect de ses droits et libertés (cf. Charte du patient), de ses choix, de ses convictions et de ses refus, tout en conservant une vigilance quand à l'éventualité de maltraitance. Cette démarche volontariste situe les intentions et les actes de tous les professionnels du service, dans une visée d'amélioration des pratiques, en direction des patients, leur entourage, des professionnels au domicile (HAD et hors HAD). La bienveillance de l'usager et de ses proches, dont la personne de confiance, passe aussi par leur information et leur implication.

Les professionnels de l'HAD favorisent la bienveillance par la mobilisation de leurs savoirs (connaissances), savoir-être (posture professionnelle et humanisme) et savoir faire (compétences). Le savoir-être contribue particulièrement au climat de confiance, au respect et à l'écoute. Les savoirs seront actualisés, grâce notamment à l'accès à la formation professionnelle.

La politique de la promotion de bienveillance et de la prévention de la maltraitance sera portée par les référents du groupe bienveillance/maltraitance de l'HAD, afin d'être connue et partagée par tous. Cette politique nécessite un questionnement tant individuel que collectif.

L'HAD favorise la bienveillance par l'intégration de cette dimension, de manière transversale, dans l'ensemble de ses domaines : les ressources humaines, la communication interne et externe, le système informatique, les achats -approvisionnements médicaux, l'hygiène, la sécurité-maintenance ainsi que la logistique.

Les objectifs définis par le Groupe bienveillance/maltraitance de l'HAD en accord avec la CDU sont :

- Identifier les signes d'éventuelles maltraitements
- Prévenir la maltraitance
- Promouvoir la culture de la bienveillance, le respect des droits et libertés.

Et ce, au niveau institutionnel, au niveau de la relation patient-entourage au domicile et au niveau de la relation patient – professionnels.

Pour ce faire le groupe bienveillance/maltraitance, s'est fixé les axes de travail suivants :

- Identifier au moins un référent par antenne HAD afin de porter les missions du groupe (cf fiche de mission sur ENNOV)
- Rédiger la procédure de signalement d'un fait préoccupant de maltraitance (cf ENNOV).
- Développer l'usage de cette procédure auprès des salariés de l'HAD.
- Sensibiliser à la culture de la bienveillance, respect des droits et libertés, par l'intermédiaire de réunions, d'affichages, d'animations...
- Renforcer la connaissance sur les moyens permettant l'expression des patients et de leurs proches (livret d'accueil, identification des différentes missions et professionnels de l'HAD, existence de la CDU).
- Poursuivre l'évaluation de la satisfaction des patients en lien avec la CDU
- Evaluer les actions mises en place à destination des professionnels, pour développer la culture bienveillance, le respect des droits et libertés.

Un bilan annuel sur l'atteinte des objectifs sera rédigé et présentée lors de la CME et de la CDU.

La diffusion de la Politique Bienveillance sera affichée dans chaque service et consultable via le logiciel de gestion informatique (ENNOV) et via le site internet : [www.ahs-sarthe.asso.fr](http://www.ahs-sarthe.asso.fr).

Le guide de promotion de la bienveillance et de prévention de la Maltraitance du Conseil Départemental 72 et le guide de l'HAS sur le déploiement de la bienveillance en établissement de santé et en EHPAD ont été utilisés comme référence pour les terminologies employées.

Directrice Générale AHSS  
Laurence Lecomte

Président de CME  
Dr CHAGNEAU Benoît

Vice-présidente de la CDU  
Mme Merceron Odile