

# Charte de Promotion de la Bienveillance

**Forts de leur volonté de lutter contre les risques de maltraitance, de promouvoir activement la qualité de service et une culture collective de la bienveillance, les professionnels de la Fondation Bon Sauveur s'engagent à :**

- **Développer** leur bienveillance auprès de l'utilisateur tout au long de son séjour/accompagnement et établir un climat de confiance
- **Respecter** la culture et les croyances, la confidentialité et promouvoir les droits et les libertés reconnus aux usagers
  - **Offrir** aux usagers un accompagnement personnalisé correspondant à l'ensemble de leurs besoins, proposer une information adaptée à leurs souhaits
    - **Agir** contre la douleur aiguë, chronique, physique ou morale
    - **Accorder** une attention particulière à l'entourage et aux proches
    - **S'inscrire** dans une démarche d'amélioration continue des pratiques professionnelles en perfectionnant nos connaissances et en appliquant la réglementation
    - **Assurer** la sécurité et le confort des personnes accueillies et la continuité des soins
- **Signaler** tout acte, attitude, propos, négligence portant atteinte à l'intégrité, l'intimité et la dignité de la personne (cf. procédure interne)
- **Procéder** de façon régulière à l'évaluation de la satisfaction des personnes accompagnées, adapter les réponses à leurs besoins et attentes
  - **Offrir** la même qualité d'accompagnement, quelque soit l'établissement d'accueil de l'utilisateur
  - **Accompagner** l'utilisateur dans sa fin de vie

La bienveillance est une démarche volontaire qui situe les intentions et les actes professionnels dans un horizon d'amélioration continue des pratiques tout en conservant une empreinte de vigilance incontournable.

La bienveillance est une culture inspirant les actions individuelles et les relations collectives au sein d'un établissement ou d'un service. Elle vise à promouvoir le bien-être de l'utilisateur en gardant présent à l'esprit le risque de maltraitance.

A la Fondation Bon Sauveur, la bienveillance impose :

- un ensemble de comportements, d'attitudes soucieuses de l'autre, respectueuses de ses choix
- la nécessité d'un professionnalisme
- la recherche d'un environnement sécurisé.

La bienveillance est un pilier de la démarche qualité. Elle se traduit par une culture du respect de la personne, de son histoire, de sa dignité et de sa singularité.