



Charte de **bien**traïtance

*Charte pour le développement de vos droits à la bientraïtance en tant que personne âgée vivant à domicile, en famille d'accueil et en établissement
Vous êtes en droit d'affirmer vos droits à la liberté, l'autonomie, la justice, la dignité, et plus particulièrement, vous avez le droit :*

- D'être accompagné par des intervenants compétents et formés.
- D'associer librement ou non votre famille en tant que partenaire à votre choix de vie.
- De faire évoluer votre choix de vie à tout moment.
- De vous faire représenter, en cas d'empêchement ou difficulté psychique.
- De connaître la vérité dans tous les domaines. Aucune information ne doit vous être cachée.
- De demander du soutien psychologique.

Les valeurs de bientraïtance

La personne âgée, même très dépendante ou malade, a des droits et libertés qui s'imposent à tout accompagnant, professionnel, bénévole ou familial, intervenant au sein d'un établissement d'un service social et médico-social ou en famille d'accueil.

La personne âgée est l'interlocuteur principal : c'est elle-même qui apprécie la qualité de l'accompagnement qu'elle reçoit. Elle est considérée dans sa globalité, avec sa personnalité, avec sa capacité d'entendre, de voir, de sentir, d'exprimer, de réagir.

La personne âgée est libre de sa personne.

Aucun établissement, aucune structure de prise en charge, aucun accueillant familial ne peut « exclure » ou « demander le renvoi » d'une personne âgée pour des motifs non liés au contrat de séjour, au règlement de fonctionnement, ou liés à l'aggravation de sa dépendance. En tout état de cause, une autre solution d'accueil doit être proposée. L'avis du Conseil de vie sociale sera recherché chaque fois que nécessaire.

La personne âgée exprime des besoins qui doivent être entendus et pris en compte, quels que soient ses moyens d'expression directs ou indirects.

Tous les intervenants familiaux s'efforcent de lutter constamment contre les risques de maltraïtance en se formant et s'informant en continu pour développer une prise en charge de qualité.

Tous les intervenants s'impliquent ensemble en respectant les compétences et les limites propres de chacun. En tant que payeur des prestations, **la personne âgée, doit pouvoir s'exprimer** par rapport à la qualité de l'accompagnement qu'elle reçoit.

Tout doit être mis en œuvre au quotidien pour apporter une réponse adaptée aux attentes individuelles dans la limite de l'engagement initial.