

CHARTRE DE BIENTRAITANCE

La Charte de Bientraitance est un support permettant de traduire dans les faits les relations des employés de FlexCité 77 avec les usagers.

Chaque employé ou usager en reçoit un exemplaire et s'engage à respecter cette charte.

LES PRINCIPES A DECLINER PAR LE SERVICE

| | |
|---|---|
| 1 | Adopter en toute circonstance une attitude professionnelle d'écoute et de discernement à chaque étape du parcours de l'utilisateur du service |
| 2 | Donner à l'utilisateur du service et à ses proches une information compréhensible |
| 3 | Garantir à l'utilisateur du service d'être coauteur de son trajet en tenant compte des contraintes de FlexCité 77 de sa liberté de choix |
| 4 | Mettre tout en œuvre pour garantir l'intégrité physique et psychique, la dignité et l'intimité de l'utilisateur du service |
| 5 | S'imposer le respect de la confidentialité des informations relatives à l'utilisateur du service |
| 6 | Rechercher constamment l'amélioration des prestations de réservation, d'accueil et de transport |
| 7 | Garantir une prise en charge adaptée conforme aux bonnes pratiques et recommandations |
| 8 | Evaluer et prendre en compte la satisfaction des utilisateurs du service et de leur entourage dans la dynamique d'amélioration continue des services proposés |

DROITS ET DEVOIRS DES PROFESSIONNELS FLEXCITE 77

| DROITS | DEVOIRS |
|---|---|
| Respect de la part des utilisateurs du service | Politesse envers les utilisateurs du service et les autres professionnels |
| Droit à l'information concernant l'utilisateur du service | Respect d'une distance adaptée, de l'utilisateur du service (vocabulaire compréhensible et adapté), du matériel, des autres professionnels, des règles, horaires et de soi (présentation) |
| Droit de réserve | Ecoute, bienveillance, bientraitance et satisfaction de l'utilisateur du service |
| Droit à la reconnaissance et droit à l'erreur | Esprit d'équipe (solidarité, communication, coopération) |

DROITS ET DEVOIRS DES UTILISATEURS DU SERVICE

| DROITS | DEVOIRS |
|---------------------------------------|--|
| Faire part de ses attentes et besoins | Politesse envers les professionnels FlexCité 77 et autres utilisateurs du service |
| Etre informé | Respect du travail des professionnels, d'une distance adaptée, des règles, horaires, de soi (hygiène) et du matériel |
| Évaluer, donner son appréciation | Implication dans sa prise en charge |
| Bienveillance et bientraitance | Discretion sur son état de santé et celui des autres |