

## Droits des usagers, traceurs de la bientraitance et recours à l'éthique pour bien agir



### Bientraitance et posture professionnelle

- Démarche globale dans la prise en charge de l'usager et l'accueil de l'entourage visant à **promouvoir le respect de la liberté et des droits de la personne, son écoute et ses besoins**, tout en prévenant la maltraitance.
- Elle repose sur une **posture professionnelle**, active et dynamique, individuelle et collective du soin et de l'accompagnement qui prend racine dans un **système de valeurs humanistes**.

### Ethique professionnelle et questionnement en situation

- Le questionnement éthique vise à **faciliter une prise de décision juste dans une situation donnée à un moment donné**.
- Les situations problématiques au plan éthique se situent dans des **zones d'incertitude juridique ou en présence de logiques de valeurs contradictoires**.

## Enjeux de l'information

### Informer

Pour renseigner, **pour éclairer le consentement** de la personne, lui permettre de **choisir**, voire de refuser

Pour lui **permettre d'anticiper**, de se préparer aux conséquences

Pour la faire **participer** à sa prise en charge et son accompagnement, **être actrice**  
Un **signe de considération**

Articles L1111-2 à L1111-4 et L1142-4 du Code de la Santé Publique - Article L 311-3 du Code de l'Action Sociale et des Familles - Article 16-3 du Code Civil - Jurisprudence judiciaire et administrative

## Les qualités et modalités de l'information

Les professionnels doivent délivrer l'information qui doit être suffisante et compréhensible par l'usager.

### QUALITÉS

- **Claire** : lisible et compréhensible
- **Loyale** : transparente, relation d'aide équilibrée
- **Appropriée** : adaptée aux usagers concernés et à la personne, étalée si nécessaire dans le temps

### MODALITÉS

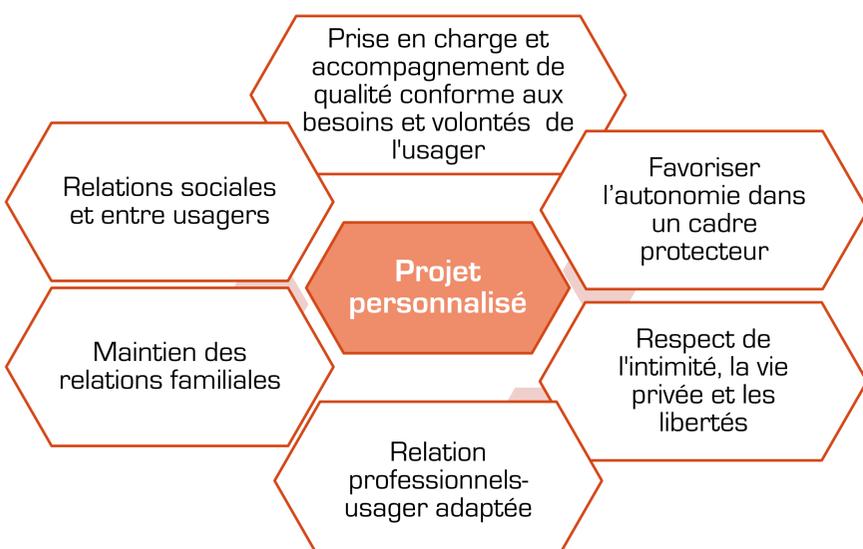
- **Orale** : seul l'entretien individuel et/ou en présence d'un tiers permet l'échange et de vérifier la compréhension de l'information
- **Ecrite**
  - Complémentaire : pour mémoriser, pour transmettre aux tiers accompagnant, ...
  - Obligatoire, parfois : recherche biomédicale

Recommandation de Bonne pratique : « Délivrance de l'information à la personne sur son état de santé » - HAS - Mai 2012

Guide : « Élaboration d'un document écrit d'information à l'intention des patients et des usagers du système de santé » - HAS - Juin 2008

## La personnalisation de l'accompagnement et de la prise en charge soignante

Outil d'information et de participation de l'usager, le projet personnalisé est aussi l'expression de la **prise en compte globale de la personne sous toutes ses dimensions et dans tous ses droits**.



## Prévention individuelle et réflexion éthique face aux situations paradoxales

Identification et évaluation contextualisée (contraintes, droits, valeurs) des risques individuels physiques et psychiques

Réflexion collégiale (équipe, pluridisciplinarité, ...)

Recherche exhaustive des alternatives et des solutions possibles

Décision au regard des bénéfices/risques ou avantages/inconvénients

Mise en œuvre de la solution et réévaluation régulière

Privilégier le principe de **prévention** à celui de précaution.

Utiliser la **réflexion éthique** pour gérer les situations paradoxales et prévenir le risque juridique dans ses pratiques professionnelles..