

# CHARTRE DE BIENTRAITANCE

## Être bientraitant, c'est :

### 1. Adopter en toute circonstance une attitude professionnelle

C'est faire preuve de respect, d'écoute et de discernement à chaque étape du parcours du patient.

### 2. Informer les usagers et ses proches

Donner à l'utilisateur et ses proches une information accessible, individuelle et loyale et, respecter ses droits.

### 3. Garantir à l'utilisateur d'être coauteur de son projet

Respecter sa liberté de choix et de décision tout au long de son parcours et favoriser sa participation.

### 4. Veiller au respect du patient et de ses valeurs

Mettre tout en œuvre pour respecter l'intégrité physique et psychique, ainsi que la dignité et l'intimité de l'utilisateur.

### 5. Respecter le secret professionnel

S'imposer le respect de la confidentialité des informations relatives à l'utilisateur.

### 6. Soulager les usagers

Agir contre la douleur aiguë et/ou chronique, physique et/ou morale, en mobilisant toutes les ressources à disposition.

### 7. Accompagner la personne et ses proches dans la fin de vie

Prendre soin au quotidien et garantir un environnement agréable et rassurant pour le patient et ses proches, rester attentif et vigilant dans la période de la fin de vie.

### 8. Optimiser les conditions d'accueil

Rechercher constamment l'amélioration des prestations d'accueil, d'hôtellerie, d'hygiène, de transports etc.

### 9. Garantir une prise en charge médicale et soignante

S'assurer qu'elle est conforme aux bonnes pratiques et recommandations.

### 10. Recueillir la parole des usagers

Evaluer et prendre en compte la satisfaction des usagers et de leur entourage dans la dynamique d'amélioration continue des services proposés.



La bientraitance est une culture qui implique tous les acteurs de l'établissement : patients et proches, représentants des usagers, et tout professionnel de l'établissement.

Finalité du soin et de l'accompagnement des patients et de leurs proches, la bientraitance se fonde sur le respect de la personne humaine et de sa dignité, la participation des personnes aux projets de soins qui les concernent.