

# Charte de bientraitance

La bientraitance est une démarche volontariste, institutionnelle, collective et individuelle d'amélioration continue des pratiques professionnelles visant à promouvoir :

- Le respect de la liberté et des droits des usagers et de ses proches
- Le respect de sa dignité et de sa singularité
- Le respect de la prise en compte de ses besoins et de ses attentes spécifiques.

La promotion de la bientraitance est une dimension essentielle de la qualité des soins et une priorité pour l'ensemble du personnel.

**1. Adopter** en toute circonstance une attitude professionnelle d'écoute et de discernement à chaque étape du parcours de l'utilisateur.

**2. Donner** à l'utilisateur et à ses proches une information accessible, individuelle et loyale.

**3. Garantir** à l'utilisateur d'être coauteur de son projet en prenant en compte sa liberté de choix et de décision.

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

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

**6. Agir** contre la douleur aiguë et/ou chronique physique et/ou morale.

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

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

**9. Garantir** une prise en charge médicale et soignante conforme aux bonnes pratiques et recommandations.

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