

CHARTRE DE BIENTRAITANCE

Bienveillance : une démarche globale et culturelle incluant tous les acteurs de notre établissement pour la promotion du respect des droits fondamentaux et libertés dans la prise en charge des patients et de leur entourage.



1. Adopter en toute circonstance une **attitude professionnelle d'écoute** et de discernement à chaque étape du parcours de l'utilisateur : *se présenter, utiliser un mode de communication adapté.*

2. Donner à l'utilisateur et à ses proches une **information accessible, individuelle et loyale** : *reformuler, s'assurer de la bonne compréhension, possibilité de se faire assister par une personne de confiance librement choisie, prendre en compte les données culturelles.*

3. Garantir à l'utilisateur d'être coauteur de son projet en prenant en compte sa **liberté de choix et de décision** : *construire en équipe pluridisciplinaire avec chaque usager son projet de soins / projet de vie.*

4. Mettre tout en œuvre pour **respecter l'intégrité physique et psychique, la dignité et l'intimité** de l'utilisateur : *respecter l'environnement de l'utilisateur et frapper avant d'entrer dans la chambre.*



5. Veiller au **respect de la confidentialité** des informations relatives à l'utilisateur : *discrétion dans les couloirs, sécuriser l'accès aux documents à caractère personnel, respecter l'anonymat.*

6. **Agir contre la douleur** aiguë et/ou chronique physique et/ou morale : *évaluer la douleur, proposer des thérapeutiques adaptées (médicamenteuses et/ou non médicamenteuses).*

7. **Accompagner** la personne et ses proches dans la fin de vie : *respect des directives anticipées, mise en relation avec des associations, prise en charge psychologique, l'écoute et l'entourage.*

8. Garantir une prise en charge médicale et soignante conforme aux **bonnes pratiques et recommandations** : *soins personnalisés, travail d'équipe, la continuité de service, la formation professionnelle.*

9. **Signaler** tout acte, attitude, propos, négligence portant atteinte à l'intégrité de la personne.

10. Évaluer et prendre en compte la **satisfaction des usagers** et de leur entourage dans la dynamique d'amélioration continue des services proposés : *importance de compléter les enquêtes : de satisfaction interne, enquête nationale e-Satis de la Haute Autorité de Santé, notion de partenariat.*