

CHARTRE DE BIENTRAITANCE DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

10

La bientraitance est **un savoir et un savoir être**, une culture professionnelle partagée, qui nécessitent la confiance des patients, des résidents et de leur entourage.

La bientraitance implique une **réflexion collective et permanente** concernant les actes et les **comportements de tous les acteurs** de la prise en charge et l'accompagnement des patients / résidents à toutes les étapes de leur parcours.

ENGAGEMENTS

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.



Retrouver les 10 engagements détaillés
et illustrés en flashant ce code

