

# Les 11 points de la Charte Bientraitance

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

Garantir à l'utilisateur, d'être coauteur de son projet en prenant en compte sa singularité, sa liberté de choix et de décision

Adopter en toute circonstance une attitude professionnelle bienveillante et sans jugement, en s'appuyant sur l'écoute active et le discernement à chaque étape du parcours de l'utilisateur

Faciliter les échanges avec et entre les aidants :  
"Je suis aidant ; qui pour m'aider ? »

Mettre tout en œuvre pour respecter la confidentialité des informations relatives à l'utilisateur, son intégrité physique et psychique, sa dignité, et son intimité

Agir contre la douleur aiguë et/ou chronique physique et/ou morale

Accompagner la personne et ses proches dans la fin de vie

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

Évaluer et prendre en compte la satisfaction et l'expérience des utilisateurs et de leur entourage dans la dynamique d'amélioration continue des services proposés

Accueillir tous les patients, quelle que soit leur situation

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