

# Charte de *bientraitance*

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

**2. Donner au patient** et à ses proches une information individuelle, compréhensible et respectueuse.

**3. Garantir** au patient d'être coauteur de son projet, avec son entourage, 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 du patient.

**5. S'engager** à respecter la confidentialité des informations relatives au patient.

**6. Percevoir** la douleur aiguë et/ou chronique, physique et/ou morale, et agir en conséquence.

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

**8. S'investir** dans l'amélioration des prestations d'accueil, d'hôtellerie, d'hygiène, de transport, etc.

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

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

*« La bientraitance, c'est l'exigence collective de savoir écouter et de pouvoir comprendre. C'est respecter le patient en tant qu'individu, dans une relation de confiance partagée. »*

