



CHARTRE DE PROMOTION DE LA BIENTRAITANCE

- Adopter** en toute circonstance une attitude professionnelle et bienveillante d'écoute et de discernement à chaque étape du parcours du patient, et signaler les situations à haut risques de maltraitance en accompagnant les personnes concernées dans la recherche de solution.
- Donner** au patient et à ses proches une information accessible, individuelle et loyale.
- Garantir** au patient d'être coauteur de son projet en prenant en compte sa liberté de choix et de décision.
- Mettre** tout en oeuvre pour respecter l'intégrité physique et psychique, la dignité et l'intimité du patient.
- S'imposer** le respect de la confidentialité des informations relatives au patient.
- Agir** contre la douleur aïgue 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.
- Garantir** une prise en charge médicale et soignante conforme aux bonnes pratiques et recommandations, en s'informant notamment des pistes d'amélioration proposées par la Commission Médicale de l'Établissement (CME), par les différents comités de lutte contre la douleur (CLUD), contre les infections nosocomiales (CLIN), commission des usagers (CDU), comité de liaison en alimentation nutrition (CLAN) et la Commission du Médicament et des Dispositifs Médicaux Stériles (COMEDIMS).
- Evaluer** et prendre en compte la satisfaction des patients et de leur entourage dans la dynamique d'amélioration continue des services proposés, en suivant notamment les plaintes et réclamations et les retours des questionnaires de satisfaction.



La charte de la bientraitance implique réciprocité de chacun