



Charte de Bienveillance

La bienveillance est une démarche volontariste, institutionnelle, collective et individuelle d'amélioration continue des pratiques professionnelles visant à promouvoir :

- ▶ Le respect de la liberté et des droits des usagers et de ses proches.
- ▶ Le respect de la prise en compte des besoins et attentes spécifiques.
- ▶ Le respect de la dignité et de la singularité du patient.
- ▶ Le signalement de tout acte de maltraitance au sein de l'établissement.

- ▶ **Adopter en toute circonstance une attitude professionnelle** d'écoute et de discernement à chaque étape du parcours patient et du résident.
- ▶ **Donner à l'usager et à ses proches une information** accessible, individuelle et loyale.
- ▶ **Garantir au patient et au résident d'être coauteur de son projet de soins** ou de prise en charge 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 de l'usager.
- ▶ **S'imposer le respect de la confidentialité** des informations relatives au patient et au résident.

- ▶ **Agir contre la douleur** aiguë et/ou chronique, physique et/ou morale.
- ▶ **Accompagner** la personne et ses proches dans la fin de sa vie.
- ▶ **Rechercher constamment l'amélioration des prestations** d'accueil, d'hôtellerie, d'hygiène, de transports, etc.
- ▶ **Garantir une prise en charge médicale et soignante** conformes aux bonnes pratiques et recommandations.
- ▶ **Évaluer et prendre en compte la satisfaction des usagers et de leur entourage** dans la dynamique d'amélioration continue des services proposés.