

# Charte de la bientraitance

**Prendre  
soin**

**Respect  
et dignité**

**Communication  
et relation de confiance**

**Soulager  
la douleur**

**Reconnaissance  
des droits**

**Accompagnement  
de la fin de vie**

**Démarche  
qualité**

**Accueil et  
information**

**Professionalisme**



# Charte de la bientraitance

- Prendre soin :** Prendre soin de la personne tout en respectant son intimité et son individualité dans un milieu collectif en intégrant l'organisation spécifique à la structure.
- Accueil et Information :** Accueillir, guider et donner à l'usager et à ses proches une information accessible, individuelle dans le respect de la confidentialité.
- Respect de la dignité :** Accepter sans jugement la personne avec son degré d'autonomie, ses habitudes de vie et sa pathologie.
- Reconnaissance des droits :** Prendre en compte les besoins, les souhaits exprimés ou non et porter attention au refus et à la non adhésion.
- Communication et relation de confiance :** Développer l'échange verbal ou non verbal (le toucher, le regard, l'écoute) permettant d'instaurer une relation de confiance mutuelle et le droit à l'information.
- Soulager la douleur :** Reconnaître la douleur physique et psychique et tout mettre en œuvre pour la soulager.
- Professionalisme :** Adopter en toute circonstance une attitude professionnelle (pas de tutoiement, d'infantilisation, de négligences).
- Accompagnement de la fin de vie :** Accompagner le patient et ses proches dans le respect de ses volontés et de sa dignité.
- Démarche qualité :** Améliorer de façon permanente les pratiques, les prestations et évaluer la satisfaction du patient.

