

# CHARTRE DE BIEN-TRAITANCE



DE LA DIRECTION COMMUNE

## 1. ÉCOUTE

Proposer une écoute attentive et empathique de la part des professionnels en toute circonstance et offrir des espaces de dialogue pour les usagers et leurs proches.

## 2. INFORMATION

Utiliser et adapter tous les moyens de communication afin de garantir la compréhension aux usagers pour permettre une décision éclairée et consentie.

## 3. IMPLICATION

Favoriser l'engagement des professionnels et des usagers dans le projet de soins et de vie personnalisé.

## 4. RESPECT

Respecter les droits, la dignité, l'intimité, la liberté et les choix et les convictions personnelles et religieuses de la personne accueillie.

## 5. CONFIDENTIALITE

Assurer le secret professionnel et protéger les données personnelles.

## 6. SOULAGER

Anticiper et prendre en compte la souffrance physique et morale.

## 7. ACCOMPAGNER L'USAGER

Veiller à son confort y compris en fin de vie, favoriser son autonomie.

## 8. SATISFACTION

Évaluer l'accueil, les soins et l'hôtellerie avec une recherche d'amélioration continue de la qualité.

## 9. CONFIANCE

Instaurer une relation entre les professionnels et les usagers qui permet d'accompagner sans jugement et dans le respect de ses opinions et de ses croyances.

## 10. PROFESSIONNALISME

Garantir aux usagers que les équipes auront une attitude professionnelle en toute circonstance. Assurer un niveau de compétences professionnelles adéquat.