

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.