

# Charte de bientraitance

## Définition :

La bientraitance relève d'une culture partagée du respect de la personne et de son histoire, de sa dignité et de sa singularité. Pour le professionnel, il s'agit d'une manière d'être, de dire et d'agir, soucieuse de l'autre, réactive à ses besoins et à ses demandes, respectueuse de ses choix et de ses refus.



Centre Hospitalier  
du Pays d'Eygurande

B  
I  
E  
N  
T  
R  
A  
I  
T  
A  
N  
C  
E

**Bientraiter** : C'est adopter en toutes circonstances une attitude professionnelle d'écoute et de discernement à chaque étape du parcours de l'utilisateur en respectant les valeurs et croyances de celui-ci.

Intégrer la personne et ses proches à chaque étape du parcours de soins.

Ecouter son histoire de vie, sa culture.

Nouer une relation de confiance, nouer une relation faite d'égards, d'attentions, de prises en charge personnalisées et de tolérance.

Traiter la douleur, reconnaître les angoisses et les souffrances physiques et morales du patient.

Respecter l'intégrité physique et psychique, la dignité et l'intimité de l'utilisateur.

Autonomiser, c'est garantir à l'utilisateur d'être co-auteur de son projet en prenant en compte sa liberté de choix et de décision.

Informier l'utilisateur à toutes les étapes de sa prise en charge en répondant à toutes ses questions.

Travailler en équipe pour améliorer la qualité et la sécurité des soins, et la coordination entre professionnels.

Accueillir et accompagner la personne dans son projet de vie.

Noter le niveau de satisfaction des utilisateurs et en tenir compte pour améliorer ses pratiques.

Communiquer, faire preuve d'une qualité d'échange dans le respect de la confidentialité des informations relatives aux utilisateurs.

Etablir un climat de confiance en impliquant les différents professionnels et utilisateurs à la vie de l'établissement et au bien-être de chacun.