



# Charte de bientraitance

Être Bientraitant, c'est s'engager dans « une démarche globale dans la prise en charge du patient, de l'usager et l'accueil de l'entourage visant à promouvoir le respect des droits et libertés du patient, son écoute et ses besoins tout en prévenant la maltraitance »  
(définition HAS et FORAP).

C'est donc un engagement de chacun(e) à :

## Communiquer

Je permets d'instaurer une relation de confiance mutuelle avec l'usager et son entourage, en adoptant une attitude professionnelle d'écoute et de discernement et en donnant une information accessible et individuelle.

## Être dans la sollicitude

J'instaure une relation équilibrée et respectueuse de l'autre.

## Être dans l'empathie

Je privilégie une qualité d'échange pour parvenir à un objectif commun et bâtir une relation de confiance et ainsi éviter les malentendus ou les conflits.

## Être tolérant

Je respecte les réactions, les ressentis et les habitudes de vie de la personne.

## Être Bienveillant

J'accompagne et je suis attentif(ve) aux besoins de la personne en priorisant ses valeurs et ses intérêts.

## Reconnaître

Je garantis à l'usager d'être coauteur de son projet de soins et son projet de vie en prenant en compte sa liberté de choix et de décision.

## Respecter la dignité

J'accepte sans jugement la personne avec son degré d'autonomie en respectant son intégrité physique, psychologique, son intimité et ses différences.

## Respecter la confidentialité

Je m'impose le respect dans l'utilisation des données en m'engageant dans la protection des renseignements qui concernent l'usager.

## Évaluer

Je prends en compte la satisfaction des usagers et de son entourage dans la dynamique d'amélioration continue des services proposés.

### Sources :

Les principes de bientraitance : déclinaison d'une charte – HAS/FORAP

Charte de Bientraitance – CH de Saint-Quentin