

CHARTRE DE BIENTRAITANCE

1. **RECONNAITRE l'USAGER** comme une **PERSONNE à part entière**, la respecter en tant que telle, particulièrement, les personnes vulnérables, isolées, avec des difficultés d'expression ou vivants avec un handicap.

2. **PRENDRE SOIN « CARE »** : agir contre la douleur physique ou psychologique à tout moment, respecter l'individualité dans un milieu collectif en intégrant l'organisation du service.

3. **RECHERCHER l'AUTONOMIE de la PERSONNE SOIGNEE** : veiller à son autonomie, être à son écoute et repérer ce dont elle est capable de faire ou pas.

4. **RESPECTER l'INTIMITE et la DIGNITE de l'USAGER** : mettre tout en œuvre pour conserver l'intégrité physique et psychique, la dignité et l'intimité (portes fermées, paravent).

5. **ETRE EMPATHIQUE** : se mettre à la place d'autrui, percevoir ce qu'il ressent de façon à apporter aide et soutien aux patients et aux familles.

6. **COMMUNIQUER** : développer les échanges verbaux ou non verbaux (le toucher, le regard, l'écoute, le comportement), donner à l'utilisateur et à ses proches une information accessible qui permet d'instaurer une relation de confiance.
mettre en place une **écoute quotidienne de l'expérience des patients** surtout s'ils sont en situation de vulnérabilité.

7. **ASSURER une PRISE en CHARGE de QUALITE** : dispenser des soins dans des conditions optimales de sécurité en associant l'utilisateur et en ayant conscience des risques pouvant impacter la bienveillance (sous-effectifs, instabilité encadrement ...).

8. **RESPECTER la CONFIDENTIALITE** : ne pas divulguer les informations collectées dans le cadre de ses fonctions.

9. **GARANTIR l'EQUITE** : prendre en charge de la même façon tous les utilisateurs sans discrimination ni infantilisation, quel que soit leur statut social.

10. **FAIRE PREUVE de TOLERANCE** : accepter les différences, les croyances, les pratiques religieuses, les souhaits et les volontés de l'utilisateur, sans porter de jugement.