

# CHARTRE DE BIENTRAITANCE AUPRÈS DE NOS USAGERS



La bientraitance est une **démarche volontaire** inspirant les actions individuelles et les relations collectives au sein d'un établissement ou d'un service.

Elle vise à **promouvoir le bien-être de l'usager** en gardant présent à l'esprit le **risque de maltraitance**.

La **bientraitance** impose un **ensemble de comportements, d'attitude professionnels, soucieux de l'autre, respectueux de ses choix, dans un environnement sécurisé**.

ADOPTER UNE  
ATTITUDE  
PROFESSIONNELLE

- Je salue et je me présente en déclinant mon prénom et ma fonction
- J'explique les raisons de ma présence
- Je respecte le sommeil du patient en limitant les nuisances sonores
- Je ne tiens pas de discussion personnelle ou de propos familiers en présence du patient

INFORMER LE  
PATIENT

- J'adopte un vocabulaire facilement compréhensible
- Je m'assure de la compréhension du message

RECHERCHER LE  
CONSENTEMENT

- Je respecte les souhaits du patient
- J'associe le patient à l'élaboration de son projet de prise en charge
- J'informe le patient qu'il peut nommer une personne de confiance lors de son hospitalisation

RESPECTER  
L'INTEGRITE, LA  
DIGNITE

- Je frappe à la porte avant d'entrer dans une chambre
- Je m'assure que la porte et la fenêtre sont fermées lors des soins
- Je considère un appel malade comme une priorité
- Je respecte toujours le souhait d'anonymat du patient

RESPECTER LA  
CONFIDENTIALITE

- Je veille à ce que le nom du patient ne soit pas visible sur le dossier patient lors de ses déplacements
- Je veille à ne laisser aucun document nominatif accessible
- Je parle à voix basse lorsque je communique des informations sur les lieux de passage
- Je tiens l'ordinateur en veille sécurisée dans les lieux de passage

RECHERCHER LA  
SATISFACTION

- Je m'engage à rechercher la satisfaction du patient quel que soit le moment du séjour
- Je favorise le recueil de l'expression de sa satisfaction

SIGNALER TOUT  
ACTE DE  
MALTRAITANCE

- Je m'engage à alerter suite à une suspicion de maltraitance sur un patient (procédure RDP/PR/05)
- Je m'engage à mettre en œuvre la procédure institutionnelle de signalement d'un acte de maltraitance
- Je m'engage à respecter cette charte de bientraitance