

Charte de bientraitance : L'arbre de nos valeurs partagées



ACCUEIL

Accueillir la personne soignée et son entourage, et permettre à ses proches de trouver leur place.

ÉCOUTE

Se montrer ouvert et se rendre disponible, pour une écoute véritable et empathique.

INFORMATION

Donner à l'utilisateur et à ses proches une information personnalisée et franche. Lui permettre d'accéder aux données dont il a besoin.

DIGNITÉ

Mettre tout en œuvre pour garantir l'intégrité physique et psychique de la personne. Préserver son intimité.

CONFIDENTIALITÉ

Etre vigilant à toujours respecter la confidentialité des informations relatives à la personne.

ATTENTION

Etre attentif à chaque personne, patient, proche et professionnel. Reconnaître la souffrance lorsqu'elle survient et rechercher le moyen de l'apaiser.

ACCOMPAGNEMENT

Aider la personne à toutes les étapes de son parcours à l'hôpital, ainsi que dans d'autres lieux de soin, d'accueil ou de vie.

RESPONSABILITÉ

Savoir agir, à la place où l'on se situe, pour l'amélioration de la qualité des prestations.

CONFIANCE

Favoriser un climat de confiance mutuelle et l'entretenir.

TOLÉRANCE

Accepter la personne dans sa singularité, sans jugement de valeur.

SATISFACTION

Prendre en considération les témoignages de satisfaction comme les réclamations. Tenir compte des demandes d'amélioration émanant des patients, de leurs proches et des professionnels de terrain.