

CHARTRE DE BIEN-TRAITANCE

ÉVALUER ET PRENDRE EN COMPTE LA SATISFACTION DES USAGERS ET DE LEUR ENTOURAGE DANS LA DYNAMIQUE D'AMÉLIORATION CONTINUE DES SERVICES PROPOSÉS

J'écoute les demandes de l'utilisateur et je l'encourage à compléter le questionnaire de satisfaction

ADOPTER EN TOUTE CIRCONSTANCE UNE ATTITUDE PROFESSIONNELLE D'ÉCOUTE ET DE DISCERNEMENT À CHAQUE ÉTAPE DU PARCOURS DE L'USAGER

Je considère chaque utilisateur dans sa singularité

Je fais preuve d'empathie et je respecte les différences

INFORMATION ACCESSIBLE, INDIVIDUELLE ET NEUTRE

Je me rends disponible pour donner des informations relevant de ma fonction à l'utilisateur, ou tuteur légal

GARANTIR À L'USAGER D'ÊTRE COAUTEUR DE SON PROJET EN PRENANT EN COMPTE SA LIBERTÉ DE CHOIX ET DE DÉCISION

J'implique l'utilisateur dans chaque étape de son parcours

Je respecte et je prends en compte ses choix en recueillant son consentement

GARANTIR UNE PRISE EN CHARGE MÉDICALE ET SOIGNANTE CONFORME AUX BONNES PRATIQUES ET RECOMMANDATIONS

Je me forme régulièrement, je me tiens informé des évolutions de mon métier et j'évalue ma pratique professionnelle

METTRE TOUT EN ŒUVRE POUR RESPECTER L'INTÉGRITÉ PHYSIQUE ET PSYCHIQUE, LA DIGNITÉ ET L'INTIMITÉ DE L'USAGER

Je mets tout en œuvre dans mon exercice professionnel pour protéger l'utilisateur

je favorise le maintien de son autonomie

je respecte sa dignité et son intimité dans tous les actes de la prise en charge

RECHERCHER CONSTAMMENT L'AMÉLIORATION DES PRESTATIONS D'ACCUEIL

Je suis à l'écoute des demandes et des besoins des utilisateurs

Je respecte les souhaits et les droits du patient

PRENDRE EN COMPTE LA DOULEUR AIGUË ET/OU CHRONIQUE PHYSIQUE ET/OU MORALE

Je participe, selon ma fonction, à l'évaluation de la douleur ainsi qu'à la mise en œuvre d'actions visant à la soulager

S'IMPOSER LE RESPECT DE LA CONFIDENTIALITÉ DES INFORMATIONS RELATIVES À L'USAGER

Je ne divulgue aucune information concernant l'utilisateur hors du cadre professionnel et de l'intérêt de sa prise en charge