



# Charte de bientraitance

**Etre 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 :

## Charte de Bientraitance sur le Centre Hospitalier de Libourne

### **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.

### **Etre dans la sollicitude :**

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

### **Etre 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.

### **Etre tolérant :**

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

### **Etre 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.

### **Evaluer :**

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

Le Directeur  
  
M. BRUBALLA