



CHARTRE DE BIENTRAITANCE

« *Agissez envers les autres comme vous aimeriez qu'ils agissent envers vous* »

Confucius (541- 479 av JC)

Art. 1 : Le personnel est tenu au **secret professionnel, à la confidentialité** excepté pour le **signalement** de maltraitance externe ou interne. Article 434-3 et 223-6 du code pénal.

Art. 2 : Chaque professionnel prend soin de vous en respectant les **bonnes pratiques professionnelles**, en ajoutant son savoir être aux **protocoles et procédures**.

Art. 3 : Vous êtes une personne qui bénéficie de **soins de santé de qualité**. Pour le bien être des soignants et de vous-même, il est impératif que ces soins soient assortis d'une obligation réciproque de **politesse, de courtoisie et de savoir vivre**.

Art. 4 : Vous aurez avec les médecins et le personnel soignant une **écoute**, une **disponibilité** pour toutes vos questions, vos remarques, votre ressenti concernant votre état de santé et son évolution. Votre **intimité, votre singularité et votre dignité seront toujours respectées**. Seul le **médecin est habilité** à vous communiquer une information à caractère médical.

Art. 5 : Vos **choix thérapeutiques** seront pris en considération tout en vous informant des solutions qui nous semblent les meilleures. Votre **consentement** vous sera toujours demandé.

Art. 6 : Votre prise en charge dans le service d'accueil et de traitement des urgences sera effectuée dans les meilleurs délais. Ce service reçoit les malades par **ordre de gravité** objectivée par un professionnel de santé **et non pas par ordre d'arrivée**.

Art. 7 : Dans l'établissement il existe un **dispositif d'annonce**. Le but de ce dispositif est de vous apporter **une prise en charge de qualité** au moment de l'annonce de votre maladie et tout au long de votre parcours de soins. Il est prévu des temps de **discussion, d'explications** sur la maladie et son traitement personnalisé, des temps **d'information et de soutien**.

Art. 8 : La restauration s'engage à connaître et **satisfaire vos attentes et besoins** en respectant **vos commandes, vos habitudes alimentaires ainsi que votre régime** avec une mise en valeur des prestations.

Art. 9 : Le **bio nettoyage** est réalisé avec méthode pour vous offrir **bien être et sécurité** ainsi qu'au personnel et concourt à la qualité des soins.

Art. 10 : L'établissement s'est engagé dans une démarche de **promotion de la bientraitance** (formation pour les professionnels, mise à jour de la charte, évaluation des pratiques ...).