

Charte de

bienveillance

- 1. Adopter en toute circonstance une attitude professionnelle d'écoute et de discernement à chaque étape du parcours du patient et de ses proches.**
- 2. Donner au patient et à ses proches une information individuelle, compréhensible et respectueuse.**
- 3. Garantir au patient d'être coauteur de son projet, avec son entourage, en prenant en compte sa liberté de choix et de décision.**
- 4. Mettre tout en œuvre pour respecter l'intégrité physique et psychique, la dignité et l'intimité du patient.**
- 5. S'engager à respecter la confidentialité des informations relatives au patient.**
- 6. Percevoir la douleur aiguë et/ou chronique, physique et/ou morale, et agir en conséquence.**
- 7. Accompagner la personne et ses proches dans la fin de vie.**
- 8. S'investir dans l'amélioration des prestations d'accueil, d'hôtellerie, d'hygiène, de transport, etc.**
- 9. Garantir une prise en charge médicale, soignante et rééducative conforme aux bonnes pratiques.**
- 10. Évaluer et prendre en compte la satisfaction des patients et de leur entourage dans la dynamique d'amélioration continue des services proposés.**

« La bienveillance, c'est l'exigence collective de savoir écouter et de pouvoir comprendre. C'est respecter le patient en tant qu'individu, dans une relation de confiance partagée. »

