

# CHARTRE DE BIENTRAITANCE



*La Bientraitance (Veiller au Bien) englobe tout ce qui favorise l'épanouissement de la personne, s'adapte à ses besoins divers (psychologiques, physiologiques, affectifs...) et permet un développement harmonieux.*

*La Bientraitance impose :*

- Un ensemble de comportements, d'attitudes respectueuses de la personne,
- La recherche d'un environnement adapté
- L'exigence de professionnalisme

*La Bientraitance est une culture inspirant les actions individuelles et les relations collectives au sein d'un établissement ou d'un service. Elle vise à promouvoir le bien-être de l'utilisateur en gardant présent à l'esprit le risque de maltraitance.*

*Chaque personne a besoin que l'on respecte sa liberté individuelle, que l'on préserve son bien-être psychique et physique, que l'on respecte son rythme de vie, ses goûts, son autonomie.*

- Adopter en toute circonstance une attitude professionnelle d'écoute et de discernement à chaque étape du parcours du patient.
- Donner au patient et à ses proches une information accessible, individuelle et loyale.
- Garantir au patient d'être coauteur de son projet en prenant en compte sa liberté de choix et de décision.
- Mettre tout en œuvre pour respecter l'intégrité physique et psychique, la dignité et l'intimité du patient.
- Imposer le respect de la confidentialité des informations relatives
- Agir contre la douleur aiguë et/ou chronique physique et/ou morale.
- Accompagner la personne et ses proches dans la fin de vie.
- Rechercher constamment l'amélioration des prestations d'accueil, d'hôtellerie, d'hygiène, de transport etc...
- Garantir une prise en charge médicale et soignante conforme aux bonnes pratiques et recommandations.
- Evaluer et prendre en compte la satisfaction des patients et de leur entourage dans la dynamique d'amélioration continue des services proposés.

*La Bientraitance est un pilier de notre politique qualité/gestion des risques et de notre projet stratégique de l'établissement. Elle s'inscrit dans les valeurs et la qualité de service que prône la polyclinique Saint-François.*

Dr Sylvie GROFFE  
Présidente CME

Sylvain CUENOT  
Directeur Opérationnel

Angélique GAUTHIER  
Responsable Qualité  
Gestionnaire des Risques