



Charte de bientraitance

La bientraitance est une manière d'être, d'agir et de dire ; soucieuse de l'autre, réactive à ses besoins et à ses demandes, respectueuse de ses choix et de ses refus. Elle repose sur des bonnes pratiques, des qualifications, des compétences ainsi que sur l'éthique et la conscience professionnelle.

La bientraitance implique une certaine réciprocité : la reconnaissance de l'un dans sa souffrance et de l'autre dans ses missions.

1. **Adopter** en toute circonstance une attitude professionnelle d'écoute et de discernement à chaque étape du parcours de la personne soignée.
2. **Garantir** une prise en charge pluridisciplinaire individualisée conforme aux bonnes pratiques.
3. **Evaluer** et **prendre** en charge la douleur physique et/ou morale avec une attention constante.
4. **Favoriser** l'accès à une information personnalisée et **respecter** le tissu social.
5. **Accompagner** la personne et ses proches en adoptant une communication empathique.
6. **S'imposer** le respect de la confidentialité des informations relatives à la personne soignée.
7. **Garantir** à la personne soignée la prise en compte de sa liberté de choix et de décision.
8. **Mettre** tout en oeuvre pour respecter la dignité et l'intimité de la personne soignée lors de sa prise en charge.
9. **Rechercher** constamment l'amélioration des prestations d'accueil, d'hôtellerie, d'hygiène et de transport.
10. **Evaluer** et **prendre** en compte la satisfaction des usagers et de leur entourage dans une dynamique d'amélioration continue des services proposés.

Le professionnel du Centre Hospitalier de Cahors s'engage sur le respect des principes de cette charte.