

# Charte de Promotion de la bientraitance et de Lutte contre la maltraitance

Les principes de bientraitance : déclinaison d'une charte – HAS / Réseau Bas-Normand / REQUA – Oct. 2012



**Adopter** en toute circonstance une attitude professionnelle d'écoute et de discernement et ce, à chaque étape du parcours de l'utilisateur.



**Donner** à l'utilisateur et à ses proches une information accessible, individuelle et loyale (selon ses connaissances et ses compétences)



**Garantir** à l'utilisateur 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 de l'utilisateur.



**S'imposer** le respect de la confidentialité des informations relatives à l'utilisateur.



**Agir** contre la douleur aiguë et/ou chronique physique et/ou morale.



**Rechercher** constamment l'amélioration des prestations d'accueil, d'hôtellerie, d'hygiène, de transports, etc.



**Garantir** une prise en charge médicale et soignante conforme aux bonnes pratiques et recommandations.



**Évaluer** et prendre en compte la satisfaction des utilisateurs et de leur entourage dans la dynamique d'amélioration continue des services proposés.



**Accompagner** la personne et ses proches dans la fin de vie.