



Les hôpitaux publics du Lot, des hôpitaux engagés.

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 l'utilisateur.
- 2.** Donner à l'utilisateur et à ses proches une information accessible, individuelle et loyale.
- 3.** Garantir à l'utilisateur d'être coauteur de son projet en prenant en compte sa liberté de choix et de décision.
- 4.** Mettre tout en oeuvre pour respecter l'intégrité physique et psychique, la dignité et l'intimité de l'utilisateur.
- 5.** S'imposer le respect de la confidentialité des informations relatives à l'utilisateur.
- 6.** Agir contre la douleur aiguë et/ou chronique physique et/ou morale.
- 7.** Accompagner la personne et ses proches dans la fin de vie.
- 8.** Rechercher constamment l'amélioration des prestations d'accueil, d'hôtellerie, d'hygiène, de transports, etc.
- 9.** Garantir une prise en charge médicale et soignante conforme aux bonnes pratiques et recommandations.
- 10.** Évaluer et prendre en compte la satisfaction des usagers et de leur entourage dans la dynamique d'amélioration continue des services proposés.

Les professionnels du Groupement Hospitalier de territoire du Lot, s'engagent sur le respect des principes de cette charte.