



*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.**