

CHARTRE DE BIENTRAITANCE du CHU de Clermont-Ferrand

La bientraitance

- Est une posture professionnelle, c'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* ».
- Est une culture partagée qui trouve son fondement dans le respect des droits de la personne notamment les droits relatifs au respect de l'intégrité de la dignité et au respect de la confidentialité.

Le CHU s'engage à :

- Respecter la personne, ses libertés de choix, sa dignité, son intimité.
- Garantir la qualité et la sécurité à toutes les étapes de la prise en charge de l'usager.
- Aménager des temps de partage et de régulation pluriprofessionnels autour de situations sensibles.
- Accompagner, de sensibiliser et former tous les professionnels dans une démarche éthique et déontologique de bientraitance.
- Évaluer le niveau de satisfaction des usagers et apporter une réponse aux attentes.

Les professionnels s'engagent à :

- Respecter la personne, se rendre disponible et créer un climat de confiance en toute circonstance et quelle que soit l'activité.
- Informer le patient et rechercher son accord et/ou sa participation.
- Individualiser la prise en charge.
- Co-construire avec le patient et/ou ses proches son projet de soins
- Prendre en charge ou prévenir toute forme de douleur.

Le patient et/ou ses proches sont des partenaires de soins et ils s'engagent à :

- Exprimer ses choix, ses volontés et ses convictions.
- Participer à l'élaboration et la mise en oeuvre de son projet de soins avec les équipes.
- Respecter le règlement de l'établissement, l'organisation du service, et les règles de la vie en collectivité.