

CHARTRE DE BIENTRAITANCE DE L'USAGER



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



Donner à l'utilisateur et à ses proches une **information accessible**, individuelle et loyale



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



Accompagner la personne et ses proches dans la fin de vie



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 usagers et de leur entourage dans la dynamique d'amélioration continue des services proposés