

CHARTRE DE BIENTRAITANCE

Les équipes du Centre Hospitalier de La Ciotat s'engagent à :



Bien**tra**iter, c'est à la fois une intention positive (aller vers le mieux pour une personne) et un ou des acte(s) concret(s) pour la réaliser.

Identifier les besoins de la personne et lui apporter une réponse adaptée par la technique et la communication.

Ecouter, avoir de l'empathie : « *Bien écouter, c'est presque répondre.* » (Marivaux)

Neutralité et accompagnement des choix de l'utilisateur, sans jugement de valeur, en respectant son identité et en restant attentif à la cohérence des actions mises en œuvre.

Tenir compte et favoriser les liens sociaux et familiaux, selon les moyens mis à disposition par l'institution.

Respecter les libertés de choix, la confidentialité, l'intimité de la personne, ses valeurs, ses convictions personnelles et religieuses.

Autonomiser, c'est faire avec et non pas faire pour, au rythme de l'utilisateur.

Individualiser le projet de soin / projet de vie de l'utilisateur en sollicitant sa participation active.

Traiter la douleur : entendre et reconnaître les angoisses, les souffrances physiques et morales du patient/résident.

Accompagner la fin de vie par un travail en équipe, en soutenant à la fois le patient/résident et son entourage.

Noter le niveau de satisfaction des usagers et en tenir compte dans ses pratiques.

Communiquer : avoir une qualité d'échange et de compréhension tout en respectant le silence de part et d'autre.

Ecouter, former les professionnels et favoriser le soutien entre professionnels.