

# Charte de **bien**traïtance

- 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 œuvre pour respecter l'intégrité physique et psychique, la dignité et l'intimité de l'utilisateur
- 5 Respecter** 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 utilisateurs et de leur entourage dans la dynamique d'amélioration continue des services proposés

Cette charte a été élaborée par la Coordination Générale des Soins et un groupe de professionnels médico-soignants, des membres de la CSIRMT, les Représentants des Usagers, en s'appuyant sur les travaux de la HAS. Elle s'adresse à l'ensemble des professionnels de l'établissement. Elle est complétée par un guide, permettant d'illustrer, de partager, de commenter et de faire vivre la charte au sein des services.



[www.chu-toulouse.fr](http://www.chu-toulouse.fr)