



« *La **bienveillance**, c'est l'exigence collective de savoir écouter et de pouvoir comprendre. C'est respecter le patient en tant qu'individu, dans une relation de confiance partagée* »

- ❖ Les soins sont prodigués dans le respect de la **dignité** et de **l'intimité** du patient afin de préserver l'image qu'il a de lui.
- ❖ La **douleur** est prise en charge.
- ❖ Tout acte est accompagné de paroles adaptées aux facultés de **compréhension** et à **l'état psychologique du patient**.
- ❖ La **liberté de choix** et de **décision**, les **convictions religieuses** et **intellectuelles** sont respectées. Aucun jugement n'est porté sur le patient ou son entourage.
- ❖ Les **soins** et leur **durée** sont **adaptés au rythme du patient**.
- ❖ L'égalité devant **l'accès aux soins** est **garantie à tout patient**.
- ❖ Les **situations à risques** sont **signalées** par le biais de procédures préétablies. Des actions de prévention sont mises en place.
- ❖ La **confidentialité** et le **secret professionnel** sont appliqués tant vis-à-vis des proches que de la communauté professionnelle et des autorités.
- ❖ La **transmission des informations** utiles à l'amélioration de la prise en charge du patient est assurée.
- ❖ Les pratiques et le savoir être du personnel font l'objet d'un questionnement permanent et sont évalués régulièrement. En fonction des besoins des actions de formation sont mises en place.