



Accueil de jour "A serenita"

CHARTRE DE BIENTRAITANCE

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

[Protocoles d'admission, de fin d'Admission](#)

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

[Livret d'Accueil en FALC](#)

3. Garantir à l'utilisateur d'être coauteur de son projet en prenant en compte sa liberté de choix et de décision.

[Participation à son PPA](#)

4. Mettre tout en œuvre pour respecter l'intégrité physique et psychique, la dignité et l'intimité de l'utilisateur.

[Individualisation de la prise en charge](#)

5. S'imposer le respect de la confidentialité des informations relatives à l'utilisateur.

[Charte A SERENITA](#)

6. Agir contre la douleur aiguë et/ou chronique physique et/ou morale.

[Activité snoezelen](#)

7. Accompagner la personne et ses proches.

[PPA de l'aidant - formation des aidants](#)

8. Rechercher constamment l'amélioration des prestations d'accueil.

[Recueil de l'expression de l'utilisateur , des aidants et des équipes](#)

9. Garantir une prise en charge conforme aux bonnes pratiques et recommandations.

[Rendre efficiente la relation entre les professionnels et les usagers](#)

10. Évaluer et prendre en compte la satisfaction des usagers et de leur entourage dans la dynamique d'amélioration continue des services proposés.

[Questionnaires de satisfaction en FALC](#)