

CHARTRE DE BIENTRAITANCE

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

Je considère chaque patient dans sa singularité.
Je fais preuve d'empathie.
Je respecte la différence.

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

Je me rends disponible pour donner des informations complètes et compréhensibles au patient et/ ou sa famille avec son accord. J'adapte mon discours. Si besoin, je fais appel à un interprète

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

J'implique le patient dans chaque étape de son parcours. Le cas échéant, je peux lui proposer des alternatives. Je respecte et je prends en compte ses choix. Je recueille son consentement.

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

Je mets tout en œuvre dans mon exercice professionnel pour protéger la personne tant sur le plan physique que psychique. Je respecte et je favorise l'autonomie du patient. Je respecte sa dignité et son intimité dans le service (portes fermées, usage du paravent en chambre double) et lors des transports (tenue vestimentaire adaptée).

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

Je fais preuve de discrétion à l'intérieur et à l'extérieur de l'établissement. Je respecte le secret professionnel.

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

J'évalue la douleur physique et psychique du patient et je mets en œuvre des stratégies pour la soulager. Le cas échéant, je fais appel aux équipes compétentes/expertes.

7 Accompagner la personne et ses proches dans la fin de vie

Je suis à l'écoute des demandes et des besoins du patient et de sa famille. Je respecte les souhaits et les droits du patient (directives anticipées, personne de confiance...). Je peux faire appel à l'équipe mobile de soins palliatifs.

8 Garantir une prise en charge médicale et soignante conforme aux bonnes pratiques et recommandations.

Je me forme régulièrement. Je me tiens informé des évolutions de mon métier. J'évalue ma pratique professionnelle.

9 Évaluer et prendre en compte l'expérience des usagers et de leur entourage dans la dynamique d'amélioration continue des services et des prestations d'accueil, de soins, d'hôtellerie, d'hygiène, proposées.

J'écoute les demandes du patient pendant son séjour. J'encourage le patient et son entourage à remplir le questionnaire de sortie et de satisfaction. J'analyse les réclamations et les événements indésirables. Je mets en place des actions d'amélioration

Cette charte a été élaborée par le groupe de certification « engagement patient » en collaboration avec les Représentants des Usagers en s'appuyant sur les travaux de la Haute Autorité de Santé. Elle s'adresse à tous les professionnels de l'établissement.

