

# CHARTRE DE BIENTRAITANCE

Être bientraitant, c'est s'engager dans une démarche globale dans la prise en charge du patient, de l'usager et l'accueil de l'entourage visant à promouvoir le respect des droits et libertés du patient, son écoute et ses besoins tout en prévenant la maltraitance.

**1 - Adapter en toute circonstance une attitude professionnelle d'écoute et de discernement à chaque étape du parcours du patient**

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

**2 - Donner au patient 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 à sa famille avec son accord.
- J'adapte mon discours. Si besoin, je fais appel à un membre du personnel parlant la langue d'origine du patient.

**3 - Garantir au patient d'être coauteur de son projet en prenant 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 prend 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 du patient.**

- Je mets tout en œuvre dans mon exercice professionnel pour protéger la personne tant sur le plan physique que psychique.
- Je respecte et 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, drap et couverture si besoin).

**5 - S'imposer le respect de la confidentialité des informations relatives au patient.**

- Je fais preuve de discrétion à l'intérieur et à l'extérieur de l'établissement.
- Je respecte le secret professionnel.
- Je veille à ce que les informations relatives au patient ne soient visible ni accessibles aux personnes étrangères à l'établissement (porte du poste infirmier fermée, dossier patient informatisé fermé...).

**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 professionnels compétents/experts.

**7 - Accompagner la personne et ses proches dans la fin de vie.**

- Je suis à l'écoute des demandes et besoins du patient et de sa famille.
- Je respecte les souhaits et les droits du patient (directives anticipées, personne de confiance...).
- Le personnel du service est formé à la prise en charge du patient en fin de vie.
- Je peux faire appel à des intervenants extérieurs (Association des soins palliatifs).

**8 - Rechercher constamment l'amélioration des prestations d'accueil, d'hôtellerie et d'hygiène.**

- Le personnel dédié bénéficie de formations.
- Le prestataire du bionettoyage remplit le cahier des charges.
- Le comité de lutte contre les infections nosocomiales se réunit, forme et réalise des audits régulièrement.
- Je participe à la journée hygiène des mains.
- Le CLAN se réunit régulièrement et travaille sur l'amélioration de la prestation repas et la prise en charge des patients dénutris.

**9 - 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 (audits, CREX, ...).

**10 - Evaluer et prendre en compte l'expérience des patients et de leur entourage dans la dynamique d'amélioration continue des services et prestations d'accueil, de soins, d'hôtellerie, d'hygiène proposées.**

- J'écoute les demandes des patients pendant son séjour.
- J'encourage le patient et son entourage à remplir le questionnaire de sortie et de satisfaction ainsi que les questionnaires de satisfaction de différents services.
- J'analyse les réclamations et les événements indésirables.
- Je sollicite le cas échéant, la commission des usagers.
- Je mets en place des actions d'amélioration.



*Document validé en juillet 2023 par :  
Directeur - Président de CME -  
Coordination des soins - Représentant  
DUP*