

# CHARTRE DE BIEN-TRAITANCE

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 S'imposer le respect de 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 Garantir une prise en charge médicale et soignante conforme aux bonnes pratiques et recommandations.

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.

Je considère chaque patient dans sa singularité.  
Je crée un climat de confiance et de convivialité.  
Je suis à l'écoute et je fais preuve d'empathie.  
Je respecte la différence.

Je me rends disponible pour donner des informations complètes et compréhensibles au patient et/ou sa famille avec son accord.  
J'adapte mon discours. J'explique les soins que je réalise avant et pendant la prise en charge.

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.

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).

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

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.

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.

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

Je signale toute situation de maltraitance (morale, physique, institutionnelle, collective et individuelle).  
J'écoute les demandes du patient pendant son séjour.  
J'encourage le patient et son entourage à remplir le questionnaire de satisfaction.  
J'analyse les réclamations et les événements indésirables. Je mets en place en équipe des actions d'amélioration.

Cette charte a été élaborée en collaboration avec les Représentants des Usagers et le CVS en s'appuyant sur les travaux de la Haute Autorité de Santé. Elle s'adresse à tous les professionnels de l'établissement.

Date -