

# CHARTRE DE BIENTRAITANCE

**Cette charte est mise en place afin d'assurer le meilleur accompagnement possible des personnes hospitalisées.**

La **bienveillance** impose aux médecins, personnels soignants et non soignants, à la direction,

- un ensemble de comportements, d'attitudes respectueuses de la personne,
- la nécessité du professionnalisme, (article 5)
- la recherche d'un environnement sécurisé.



## ARTICLE 1 : CHAQUE PROFESSIONNEL ENGAGE SA BIENVEILLANCE AUPRES DU PATIENT TOUT AU LONG DE SON SEJOUR

- J'ai conscience que l'accueil du patient est une valeur thérapeutique essentielle et je m'engage à respecter ces principes fondamentaux,
- Je me présente et je respecte le vouvoiement,
- Je respecte l'intimité et la dignité du patient, et je frappe à sa porte avant d'entrer,
- Je reste à l'écoute du patient afin de susciter sa confiance et répondre à ses besoins,
- Je favorise une bonne communication et verbalise les différents actes à effectuer,
- J'assure le confort et la tranquillité du patient,
- J'assure le même accès aux soins à tous, sans aucune discrimination (religions, culturelles...),
- J'assure une prise en charge adaptée au(x) handicap(s) du patient et de son entourage.

## ARTICLE 2 : RESPECTER ET PROMOUVOIR LES DROITS ET LES LIBERTES RECONNUS AU PATIENT

- En autorisant l'accès au dossier médical, selon la réglementation en vigueur,
- En garantissant la confidentialité des informations relatives au patient,
- En permettant au patient de désigner la personne de confiance,
- En respectant la volonté du patient,
- En encourageant les professionnels à délivrer une information adaptée à la compréhension du patient,
- En identifiant les attentes du patient, y compris les besoins sociaux et psychologiques,
- En informant les patients de la survenue d'un événement indésirable lors de son hospitalisation.

## ARTICLE 3 : OFFRIR AUX PATIENTS UNE PRISE EN CHARGE ADAPTEE A LEUR PATHOLOGIE

- En proposant un projet thérapeutique en fonction de l'état de santé du patient,
- En évaluant l'état nutritionnel du patient afin de lui fournir des choix alimentaires adaptés,
- En identifiant des conduites addictives pour proposer une prise en charge appropriée,
- En appliquant les recommandations en matière de contention : la contention n'est réalisée qu'après une analyse du bénéfice/risques pour le patient et sur prescription médicale uniquement. Le patient fait alors l'objet d'une surveillance particulière.

## ARTICLE 4 : AGIR CONTRE LA DOULEUR AIGUE ET/OU CHRONIQUE, PHYSIQUE ET/OU MORALE

- En participant au Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD),
- En améliorant la prise en charge de la douleur selon les recommandations de bonnes pratiques : j'évalue régulièrement la douleur du patient : réunion d'équipe, échelle numérique (EN) et application des prescriptions médicales,
- En assurant la formation régulière des équipes aux techniques d'analgésie.

## ARTICLE 5 : S'INSCRIRE DANS UNE DEMARCHE D'AMELIORATION CONTINUE DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES

- En assurant une évaluation régulière des compétences.  
Chacun des professionnels s'engage dans la recherche d'une réflexion de la qualité et de la sécurité des soins au sein de l'équipe à laquelle il appartient. Sa contribution s'inscrit dans le respect du projet d'établissement ou de service (projet médical, objectifs de service), tout en contribuant à son enrichissement permanent (EPP, EAP, FMC, formations individuelles type e.learning et participation à des réseaux de soins),
- Pour garantir au patient la compétence professionnelle de notre personnel :
  - en recrutant des personnes qualifiées
  - en leur assurant un accompagnement et un suivi personnalisé,
- En encourageant la formation continue.

## ARTICLE 6 : MENER UNE POLITIQUE DYNAMIQUE DE SECURITE SANITAIRE

- En optimisant nos ressources et nos moyens,
- En assurant le suivi des produits de santé,
- En respectant les règles de bons usages des médicaments,
- En appliquant les procédures d'hygiène et de vigilance,
- En organisant des maintenances préventive et curative des dispositifs médicaux.

## ARTICLE 7 : ORGANISER LA CONTINUTE DES SOINS

- En coordonnant les transmissions orales et écrites (logiciel EMED) dans les différentes équipes,
- En formalisant des règles de responsabilité, de présence et de concertation,
- En contractant des conventions avec des établissements extérieurs