

CHARTRE DE LA BIEN-TRAITANCE

1 Maintenir une attitude professionnelle d'écoute et de discernement tout au long du parcours de l'utilisateur.

- Je me présente
- J'explique mon rôle
- J'écoute les questions du patient
- Je demande de l'aide si besoin



2 Fournir des informations accessibles, individuelles et loyales à l'utilisateur et à ses proches.

- J'utilise un vocabulaire adapté
- Je m'assure de la compréhension du message (dire et faire dire)



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

- Je respecte les souhaits du patient
- J'informe sur la désignation d'une personne de confiance
- J'informe sur les directives anticipées



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

- Je frappe avant d'entrer
- Je respecte les habitudes et croyances des patients
- Je m'assure qu'un appel malade est accessible
- Je suis attentif au bien-être du patient
- Je préserve l'intimité des patients notamment en chambre double



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

- Je protège la confidentialité des documents nominatifs.
- En chambre double, je suis si possible seul avec le patient.
- Mon écran d'ordinateur est verrouillé et invisible aux patients.



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

- J'évalue la douleur du patient tout au long de sa prise en charge et je la trace dans le dossier
- Je propose une stratégie adaptée de prise en charge de la douleur



7 Accompagner la personne et ses proches en fin de vie

- Je travaille en équipe pour traiter les situations.
- Je veille à soutenir la personne et ses proches.
- J'anticipe en m'appuyant sur les directives anticipées.



8 Recherche d'amélioration continue dans l'accueil, l'hôtellerie, l'hygiène, les transports, etc.

- Je remets et explique le livret d'accueil
- J'adapte les repas au patient
- Je garantis l'hygiène du patient
- Je prépare la sortie du patient (vêtements, accueil à domicile, consignes)



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

- Je demande une assistance pluriprofessionnelle en cas de difficulté
- Je maintiens mes connaissances à jour par la formation continue



10 Évaluation de la satisfaction des usagers et de leur entourage pour améliorer les services proposés.

- J'explique l'importance de renseigner le questionnaire de satisfaction au patient

