

CHARTRE DE LA BIEN-TRAITANCE DU PATIENT HOSPITALISÉ

La bien-veillance est une démarche volontariste, institutionnelle, collective et individuelle d'amélioration continue des pratiques professionnelles. Le respect de la dignité et des droits des usagers et de leur proche doit être garanti tout en prenant en considération leurs besoins et leurs attentes. Pour ce faire, l'établissement s'engage à favoriser les échanges et la réflexion entre les professionnels, pérenniser et améliorer la communication vers les usagers et les professionnels.

RESPECTER LES RÈGLES DE L'HOSPITALITÉ

- Se rendre disponible, aller au-devant des autres
- Accueillir avec courtoisie, regarder et écouter
- Être prévenant et souriant
- Personnaliser la relation

PRENDRE EN CONSIDÉRATION LA LIBERTÉ DE CHOIX ET DE DÉCISION DU PATIENT

- en permettant au patient de désigner la personne de confiance
- en respectant la volonté du patient (*accord ou refus de soins*) et en faisant preuve de tolérance (*respecter la légitimité de la parole 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 recherchant de manière pluridisciplinaire les facultés de discernement du patient ; cette recherche devra être reconduite de façon périodique et en systématique
- en informant le patient des contraintes imposées par le règlement intérieur de l'établissement et/ou du service ainsi que l'organisation du service
- en ayant connaissance de la capacité juridique du patient (*mineur, majeur protégé*)

RESPECTER L'ESPACE PERSONNEL DU PATIENT ET SON INTIMITÉ

- en respectant l'intimité du patient
- en respectant l'espace « personnel » du patient et ses croyances religieuses
- en respectant la fermeture des portes
- en respectant la confidentialité des échanges

PRÉSERVER LA DIGNITÉ DU PATIENT ET SON ESTIME DE SOI

- en appliquant le vouvoiement
- en optimisant la faculté d'écoute pour répondre aux demandes des patients
- en favorisant le repos, le confort et la tranquillité du patient
- en ne faisant aucune discrimination afin de garantir à tous le même accès aux soins
- en formalisant des bonnes pratiques professionnelles en offrant une prise en charge adaptée aux handicaps du patient et/ou de son entourage
- en déterminant un projet personnalisé du patient

IDENTIFIER LES INQUIÉTUDES ET LES DOULEURS DU PATIENT ET CHERCHER ENSEMBLE DES RÉPONSES

- en prévenant les cas de détresse psychologique
- en assurant l'information du patient sur les bénéfices et les risques des soins proposés en améliorant la prise en charge de la douleur selon les recommandations de bonnes pratiques en évaluant périodiquement la douleur du patient
- en formant les équipes de façon continue aux nouvelles techniques d'analgésie

PRENDRE EN COMPTE LES GOÛTS, LES HABITUDES ALIMENTAIRES DU PATIENT ET FAIRE DU REPAS UN MOMENT DE PLAISIR

- en animant le Comité de Liaison Alimentation et Nutrition ou toute autre institution
- en améliorant la prise en charge des repas (*fabrication, distribution, aide à la prise au repas*) en évaluant périodiquement l'état nutritionnel du patient/résident afin de fournir des choix alimentaires adaptés

FAVORISER LES DÉPLACEMENTS DU PATIENT EN RESPECTANT SON CONFORT, SON RYTHME, ET EN TENANT COMPTE DE SES DÉSIRS D'ALLER ET VENIR AINSI QUE DE SA PATHOLOGIE

- en organisant les déplacements du patient et en tenant notamment compte de son confort en respectant sa pathologie et son traitement en appliquant les recommandations en matière de contention

FAVORISER LES LIENS ET LES ÉCHANGES AVEC LES PROCHES ET L'ENTOURAGE DU PATIENT

- en respectant les conditions d'accès au dossier médical
- en garantissant la confidentialité des informations relatives aux patients
- en informant le patient de la survenue d'un événement indésirable lié aux soins lors de son séjour
- en prenant en compte l'expression de l'entourage (*mise en place d'enquêtes*) afin d'améliorer la prise en charge du patient

ACCOMPAGNER LE PATIENT DANS SA FIN DE VIE

- en respectant les directives anticipées du patient
- en consultant la personne de confiance et la famille du patient
- en organisant selon les cas, une réflexion collégiale entre professionnels de santé
- en développant les soins palliatifs (*notamment en créant un environnement sonore, olfactif et visuel agréable, ainsi qu'en accompagnant la famille du patient*)

ETABLIR UNE DÉMARCHE ÉTHIQUE COMPRENANT L'ÉVALUATION DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES

- en assurant une évaluation régulière des compétences professionnelles (*individuelle et collective*)
- en associant les usagers et le personnel à l'amélioration de la qualité (*CDU*)

Pascal LEONFORTE
Coordonnateur général des soins

Pascal MATTEI
Président de la CME

