

# La charte de bientraitance du patient

- 1. Adopter en toute circonstance une attitude professionnelle** d'écoute et de discernement à chaque étape du parcours du patient : éviter le tutoiement sauf son autorisation, ainsi que le langage trop familier, se présenter à lui, l'informer de ce que l'on va faire. Considérer la chambre du patient comme un espace personnel.
- 2. Donner au patient et à ses proches une information accessible**, individuelle et loyale dans un contexte personnalisé, avec un temps dédié adéquat et dans un espace préservant l'intimité et la confidentialité des échanges médicaux. Prendre en compte les données culturelles.
- 3. Garantir au patient d'être co-auteur de son projet** en prenant en compte sa liberté de choix et de décision notamment pour toute activité d'exploration invasive (radiologie, endoscopie, électro encéphalogramme, etc.). Expliquer au patient les objectifs attendus et les éventuels risques encourus, favoriser son expression et accueillir sans jugement ses choix.
- 4. Mettre tout en œuvre pour que le patient garde une bonne estime de soi**, respecter son intégrité physique et psychique, sa dignité et son intimité : privilégier l'usage de blouses opaques, changer les trousseaux mis à disposition du patient si besoin (slips jetables par ex.), respecter l'usage des contentions sur prescription médicale et être vigilant sur l'utilisation des barrières. Frapper avant d'entrer dans la chambre. Utiliser à bon escient les « protections hygiéniques » ou « changes » afin de maintenir l'autonomie et le respect du patient.
- 5. S'imposer le respect de la confidentialité** des informations relatives au patient.
- 6. Agir contre la douleur** aiguë et/ou chronique physique et/ou morale dans un délai adapté à la demande du patient.
- 7. S'adapter au niveau d'autonomie de chacun.** Accompagner la personne et ses proches dans la fin de vie.
- 8. Rechercher constamment l'amélioration des prestations** d'accueil, d'hôtellerie, d'hygiène, de transport : éviter la lumière trop vive, les bruits dans les couloirs et veiller à l'adaptation de la température ambiante (climatisation trop forte ou faible). Le rythme et l'assistance aux repas doivent faire l'objet d'une attention particulière.
- 9. Garantir une prise en charge médicale et soignante** conforme aux bonnes pratiques et recommandations, de jour comme de nuit, en semaine comme le week-end : verticalisation, mise au fauteuil, nursing, etc.
- 10. Évaluer et prendre en compte la satisfaction des patients** et de leur entourage dans la dynamique d'amélioration continue des services proposés : veiller à la distribution et à la présentation du livret d'accueil à l'entrée du patient.

