La charte de bientraitance du patient

1. **Intégrer en toute circonstance une attitude professionnelle** Respectez et valorisez l'histoire singulière de chaque patient. Veillez à ce que votre attitude, votre parole et votre langage non verbal soient en accord avec les valeurs de la vie en société. Considérez le droit du patient comme un respect primordial.

2. **Donner au patient et à ses proches une information accessible.** Informez-le en toute clarté et cohérence, personnalisez votre parole, adaptez-la à la situation et à la compréhension de chacun. Vérifiez régulièrement la bonne compréhension des messages délivrés.

3. **Garantir au patient d'être un acteur de son projet** de soin et de vie. Encouragez-le à exprimer ses besoins et ses désirs, soyez attentif à ses demandes et à son ressenti. Impliquez-le dans la mise en place de son projet de soin et de vie. Favorisez son autonomie et sa liberté dans le respect de la sécurité.

4. **Mettre tout en œuvre pour que le patient garde une bonne estime de soi.** Prenez en compte l'intégrité de sa pudeur et son intimité, garantissez l'usage de sonnette appropriée, n'engagez pas de traitement ou de geste technique sans l'accord du patient et veillez à ce que votre attitude ne soit pas source de souffrance ou d'inconfort.

5. **Développer le respect de la confidentialité** des informations relatives au patient.

6. **Agir contre la douleur** dès qu'elle est identifiée et mettre en place les moyens adaptés à la demande du patient.

7. **Intégrer au niveau d'autonomie de chacun** le cheminement de la personne et ses proches dans la fin de vie.

8. **Rechercher constamment l'amélioration des pratiques** d'accueil et d'écoute. Engagez un dialogue régulier avec le patient lorsque vous intervenez dans les actions de soins et développez de la compétence pour les communications délicates avec les patients et leurs proches et favorisez des temps de partage d'une attention particulière.

9. **Garantir une prise en charge médicale et soignante** qui tienne compte de la douleur physique et psychique, de son contexte de vie, de la nature, durée et cause de la maladie, de l'histoire du patient, de son traitement médical, de sa famille et de son environnement.

10. **Évaluer et garantir en continu la satisfaction des patients** afin de faire évoluer votre service et de permettre d'améliorer continuellement les services proposés. Veillez à la cohérence entre le soin et l'objet du travail d'accueil et d'écoute du patient.