

CHARTRE DE PROMOTION DE LA BIEN-TRAITANCE ET DE PRÉVENTION DE LA MALTRAITANCE

1) Respect de la personne et de sa dignité

- Respecter le patient dans sa singularité, sa dignité et son intégrité physique et psychique
- Favoriser le lien social et familial du patient
- Adopter systématiquement une attitude d'écoute et d'empathie
- Respecter les choix du patient en prenant en compte sa volonté et ses décisions

2) Ecoute, confidentialité et information du patient

- Prendre en compte l'état de santé du patient et ses besoins sociaux et psychologiques
- Donner au patient une information accessible et claire en accord avec sa volonté
- Garantir la confidentialité des informations
- Favoriser l'écoute du patient et de son entourage, prendre en compte leur satisfaction

3) Participation du patient à son projet de soin et garantie d'une prise en charge individualisée

- Favoriser l'accès aux soins par des réponses téléphoniques rapides et adaptées
- Proposer une prise en charge pluriprofessionnelle partagée
- Proposer des solutions post-hospitalisation par un réseau de partenaire fiable
- Promouvoir l'alimentation du dossier médical partagé

4) Prise en charge de la douleur psychique ou physique

- Adoucir les circonstances des annonces
- Agir contre la douleur aiguë ou chronique
- Analyser la source de la douleur
- Orienter le patient un réseau adapté à la douleur détectée

5) Garantie de la qualité des pratiques professionnelles

- Promouvoir les valeurs du groupe déclinant la bien-traïtance
- Développer des compétences des professionnels par le biais de la formation
- Garantir des conditions de travail favorables à la qualité des soins
- Se questionner régulièrement sur les pratiques afin de les améliorer