

Charte de Bientraitance



NOUS, SOIGNANTS, NOUS ENGAGEONS A

Garantir le respect de vos droits

- **Identifier et prévenir tout risque de maltraitance** (physique, psychologique, financière, civique, négligences, etc) **et le signaler**
- **Respecter les droits à la dignité, intimité, croyances, culture, religion, histoire, sans discrimination :** traiter l'autre comme on aimerait être traité

Vous placer au coeur du processus de soins

- **Etre attentifs au confort et veiller au maintien des habitudes** dans la limite du possible
- **Personnaliser les actes et se questionner :** quels sont vos besoins ? vos craintes ? vos opinions ? vos envies ? vos émotions ?
- **Favoriser votre autonomie :** éviter de faire à votre place ce que vous pouvez faire vous-même, valoriser les efforts, toujours rechercher le consentement éclairé
- **Penser à tous les outils pour éviter la douleur et soulager la souffrance**
- **Accompagner la fin de vie de la façon la plus humaine possible**

Communiquer avec vous et entre nous

- **Privilégier une qualité d'accueil et de sortie** pour créer une relation de confiance dès le départ
- **Informers de façon claire et simplifiée** sur les pathologies, déroulement des examens..., en toute honnêteté
- **Etre toujours attentifs au respect de la politesse et à la courtoisie**
- **Transmettre à l'équipe** les informations vous concernant pour assurer une continuité, tout en veillant à rester discret
- **Créer des partenariats avec les familles**

Toujours nous comporter en soignants

- **Faire preuve de conscience professionnelle** (respect des protocoles, normes d'hygiène et de sécurité, utilisation du matériel adapté...)
- **Réinventer les approches face au refus** (information, dialogue, acceptation du refus...)
- **Rester mesurés face aux situations difficiles,** et tout mettre en oeuvre pour rassurer face aux angoisses
- **Nous remettre en question régulièrement**



NOUS, ATTENDONS DE VOUS, PATIENTS ET PROCHES

Le respect des horaires du service

Le respect de l'organisation (soins, repas...)

Le respect du matériel et des locaux

De la politesse et de la courtoisie dans vos demandes et vos remarques aux professionnels

De la tolérance face aux différences, sans discrimination

De la compréhension face aux pathologies des autres patients

De la patience face à l'attente : nous faisons de notre mieux

**Ensemble,
participons à votre bon
rétablissement**