

CHARTE DE BIENTRAITANCE

ETRE BIENTRAITANT,

C'est manifester un ensemble de comportements, d'attitudes qui prennent en compte et respectent le patient dans sa globalité, en s'adaptant à ses besoins et à ses choix.

Professionalisme : adopter en toute circonstance une attitude professionnelle d'écoute et de discernement à chaque étape du parcours du patient : se présenter, l'informer de ce que l'on va faire, s'appuyer sur le travail d'équipe et sur la coordination interdisciplinaire au bénéfice du patient.

Empathie : se mettre à la place d'autrui, de percevoir ce qu'il ressent, d'accorder une attention particulière à l'entourage afin de créer un climat de confiance.

Echange : avec le patient et/ou son entourage tout au long de son séjour : donner des informations claires, adaptées et compréhensibles, préserver la confidentialité et tenir compte de ses choix.

Respect : de la dignité, de la culture et de ses croyances du patient et de son entourage.

Ecoute active : du patient et son entourage sans porter de jugement en adoptant sa communication à sa vulnérabilité, tout en respectant son autonomie, ses choix le laissant co-auteur de son projet de soins.

Douleur : prendre en compte la douleur aiguë et/ou chronique, psychique et/ou morale du patient et agir à sa demande.

Dignité de la fin de vie : veiller au recueil des directives anticipées et à la désignation de la personne de confiance. Accompagner le patient en fin de vie et sa famille en veillant à son confort et aux respects de ses attentes.

Satisfaction : évaluer et prendre en compte la satisfaction du patient et de son entourage dans une dynamique d'amélioration continue de notre prise en charge.

