

## Engager notre bienveillance auprès du patient tout au long de son séjour

1

- En respectant l'intimité et la dignité du patient,
- En appliquant le vouvoiement,
- En optimisant notre faculté d'écoute pour répondre aux demandes des patients,
- En favorisant le confort et la tranquillité du patient,
- En ne faisant aucune discrimination afin de garantir à tous le même accès aux soins,
- En formalisant des conduites à tenir,
- En offrant une prise en charge adaptée aux handicaps du patient et/ou de son entourage,
- En favorisant le meilleur accueil pour chaque usager.

## Respecter et promouvoir les droits et libertés reconnus aux patients

- En garantissant la confidentialité des informations relatives aux patients,
- En permettant au patient de désigner la personne de confiance,
- En respectant la volonté du patient,
- En encourageant les professionnels à délivrer une information adaptée à la compréhension du patient,
- En identifiant les attentes du patient y compris les besoins sociaux et psychologiques,
- En informant le patient de la survenue d'un événement indésirable lors de son hospitalisation,
- En donnant accès au dossier médical conformément à la procédure interne

2

## Offrir aux patients une prise en charge adaptée à leur pathologie

- En proposant un projet thérapeutique en fonction de l'état de santé du patient,
- En évaluant l'état nutritionnel du patient,
- En identifiant des conduites additives pour proposer une prise en charge appropriée,
- En appliquant les recommandations en matière de contention (sur prescription médicale uniquement).

## Agir contre la douleur aiguë et / ou chronique, physique et/ ou morale

- En animant le Comité de Lutte contre la Douleur,
- En améliorant la prise en charge de la douleur selon les recommandations de bonnes pratiques,
- En évaluant périodiquement la douleur du patient,
- En formant les équipes de façon continue aux nouvelles techniques d'analgésie.

4

## S'inscrire dans une démarche d'amélioration continue des pratiques professionnelles

- En assurant une évaluation régulière des compétences professionnelles,
  - **Individuelle** : la faculté de s'interroger sur sa pratique et de vérifier qu'elle est conforme aux objectifs de bientraitance est une aptitude attendue de tous les professionnels de l'établissement.
  - **Collective** : l'établissement est garant de la mise en place de moyens visant à réaliser l'évaluation des pratiques.
- En associant les usagers et le personnel à l'amélioration de la qualité (CDU),
- En réalisant une cartographie des risques patients.

## Garantir aux patients la compétence professionnelle de notre personnel

- En recrutant des personnes qualifiées,
- En encourageant la formation en cours d'emploi,
- En délivrant aux patients une information coordonnée par les professionnels sur les soins et son état de santé.

6

## Mener une politique dynamique de sécurité sanitaire

7

- En optimisant nos ressources et nos moyens,
- En assurant le suivi des produits de santé,
- En respectant les règles de bon usage du médicament,
- En appliquant les procédures d'hygiène et de vigilance,
- En organisant des maintenances préventives et curatives des dispositifs médicaux.

## Organiser la continuité des soins

- En coordonnant les transmissions orales et écrites des différentes équipes,
- En formalisant des règles de responsabilité, de présence et de concertation,
- En contractant des conventions avec des établissements extérieurs.

8