



CHARTRE DE PROMOTION DE LA BIENTRAITANCE

Adopter en toute circonstance une attitude professionnelle et bienveillante d'écoute et de discernement à chaque étape du parcours du patient, et signaler les situations à hauts risques de maltraitance en accompagnant les personnes concernées dans la recherche de solution

Donner au patient et à ses proches une information accessible, individuelle et loyale

Garantir au patient d'être coauteur de son projet en prenant en compte sa liberté de choix et de décision.

Mettre tout en œuvre pour respecter l'intégrité physique et psychique, la dignité et l'intimité du patient.

S'imposer le respect de la confidentialité des informations relatives au patient

Agir contre la douleur aiguë et/ou chronique physique et/ou morale.

Accompagner la personne et ses proches dans la fin de vie.

Rechercher constamment l'amélioration des prestations d'accueil, d'hôtellerie, d'hygiène, de transports, etc.

Garantir une prise en charge médicale et soignante conforme aux bonnes pratiques et recommandations, en s'informant notamment des pistes d'amélioration proposées par la Commission Médicale de l'Établissement (CME), par les différents comités de lutte contre la douleur (CLUD), contre les infections nosocomiales (CLIN), commission des usagers (CDU), comité de liaison en alimentation et nutrition (CLAN) et la Commission du Médicament et des Dispositifs Médicaux Stériles (COMEDIMS).

Évaluer et prendre en compte la satisfaction des patients et de leur entourage dans la dynamique d'amélioration continue des services proposés, en suivant notamment les plaintes et réclamations et les retours des questionnaires de satisfaction.

