

Charte de bientraitance

*La posture professionnelle de bientraitance est une manière d'être, d'agir et de dire, soucieuse de l'autre, réactive à ses besoins et à ses demandes, respectueuse de ses choix et de ses refus *.*

Les personnels du Centre Hospitalier Etienne Clémentel s'engagent sur cette charte.

Communication entre les professionnels, le patient et ses proches

- en faisant **BIEN** circuler l'information, dans une optique de coordination des intervenants et de respect des règles de confidentialité et de discrétion professionnelle.
- en adoptant un langage approprié à chaque situation et compréhensible par tous.

Liberté

- de choix et de décision du patient **T**, qui doit être impliqué dans sa prise en charge.

Ecoute et disponibilité

- pour comprendre le patient en s'adaptant à son **R**essenti physique (en particulier la douleur) et psychologique.

Maintien

- de la solid**A**rité entre collègues comme valeur fondamentale d'un travail en équipe,
- d'un positionnement neutre, sans familiarité, ni infantilisation, ni jugement de valeur vis-à-vis du patient.

Empathie

- en étant attent**I**f au sens des paroles du patient, en cherchant à percevoir et comprendre ses sentiments et émotions.

Nécessité de se mobiliser

- pour éviter **T**out ce qui peut perturber le repos du patient et pour garantir son confort.

Tolérance et Respect

- respect de soi et de ch**A**acun, des droits du patient (accès à l'information médicale, au dossier médical), de la vie privée et d'un espace personnel (la chambre), de la pudeur et de l'intimité, des croyances et pratiques religieuses.
- respect pour tous et par tous des règles de vie en collectivité, de l'organisation des soins, des locaux et matériels.

Engagement

- à favoriser la « ré-auto**N**omisation » du patient, à son rythme, sans « faire à sa place » et en préparant son devenir,
- à l'ac**C**ompagner dans la fin de vie.

Lutte contre la routine et les mauvaises habitudes

- en remettant régulièrement en qu**E**stion notre fonctionnement professionnel,
- en réactualisant nos connaissances,
- en transmettant les éléments utiles à l'amélioration de la qualité et de la sécurité de la prise en charge du patient.

« Bien écouter, c'est presque répondre » Marivaux

* ANESM 2008 (Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et des services sociaux et médico-sociaux)



