

Engagement pour la bientraitance

La **bientraitance englobe tout ce qui favorise l'épanouissement de la personne, s'adapte à ses besoins** (psychologiques, physiologiques et sociaux...) et **participe à son développement harmonieux**.

La **bientraitance impose** :

- d'abord, un ensemble de comportements et d'attitudes respectueuses de la personne,
- ensuite, un **nécessaire professionnalisme**,
- enfin, la **recherche d'un environnement sécurisé**.

Le CH La Chartreuse place la bientraitance comme un des piliers de l'amélioration continue de la prise en charge du patient et de sa politique qualité, et marque ainsi sa volonté de poursuivre activement, dans son programme Qualité Risques, les actions déjà engagées dans ce domaine. C'est pourquoi :

Les équipes de La Chartreuse s'engagent à :

1 - Exercer leur bienveillance auprès du patient tout au long de son séjour :

- En veillant au respect de la dignité et de l'intimité du patient
- En respectant le vouvoiement pour tous et en garantissant un accès aux soins sans discrimination
- En renforçant l'écoute pour répondre au mieux aux demandes
- En favorisant le confort et la tranquillité des patients
- En personnalisant les prises en charge
- En favorisant l'expression des patients et de leurs proches

2 - Respecter et promouvoir les droits et libertés reconnus aux patients :

- En donnant l'accès au dossier médical, selon les critères définis par la législation en vigueur
- En garantissant la confidentialité des informations et en informant le patient sur la possibilité de désigner une personne de confiance
- En délivrant une information adaptée à la compréhension du patient
- En respectant la volonté et les directives anticipées des patients

3 - Offrir aux patients une prise en charge adaptée à leurs pathologies :

- En proposant un projet thérapeutique personnalisé
- En identifiant les conduites addictives pour en tenir compte dans la prise en charge
- En appliquant les recommandations en matière de contention et d'isolement selon le protocole en place
- En coordonnant les transmissions orales et écrites entre équipes pluridisciplinaires
- En organisant la présence de personnels qualifiés tout au long de sa prise en charge
- En organisant régulièrement des réunions de synthèse avec les différents membres de l'équipe pluridisciplinaire

4 - Prendre en compte les recommandations des instances spécialisées de l'établissement :

- En agissant contre la douleur aiguë ou chronique, physique ou morale, en liaison avec le Comité de Lutte contre la Douleur (créé depuis le 15 octobre 2009)
- En informant le patient de la survenue, durant son hospitalisation, de tout évènement indésirable concernant sa prise en charge et de l'existence d'une Commission des Usagers (CDU)
- En évaluant l'état nutritionnel du patient afin de lui fournir des choix alimentaires adaptés, en lien avec le Comité de Liaison Alimentation Nutrition (créé depuis le 21 mai 2010)
- En soumettant au Comité Ethique les situations liées à des questions d'éthique

5 - S'inscrire dans une démarche d'évaluation et d'amélioration continue de la sécurité des soins :

- En réalisant des évaluations régulières notamment des pratiques à risque
- En organisant une évaluation continue de la satisfaction des patients
- En organisant une analyse des réclamations par la direction et au sein de la CDU

6 - Mener une politique dynamique de sécurité sanitaire :

- En respectant les règles de bon usage du médicament et les règles d'hygiène et de sécurité
- En organisant une maintenance optimale des équipements

7 - Prévenir la maltraitance et promouvoir la bientraitance :

- En signalant, même de manière anonyme, tout acte de maltraitance dont les professionnels pu être témoins au moyen des Fiches d'Evènements Indésirables
- En organisant régulièrement des temps de discussions au sein des équipes paramédicales et médicales