

# Engagement pour la bientraitance

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

La bientraitance exige :

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

La bientraitance est une valeur essentielle au sein du CH La Chartreuse et c'est un pilier des soins prodigués aux patients.

Les équipes du CH La Chartreuse s'engagent à :

## 1 Exercer leur bienveillance auprès du patient tout au long du séjour :

- En veillant au respect de sa dignité et de son intimité
- 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 de chacun
- En personnalisant les soins
- En favorisant la prise en compte de l'expérience des patients et de leurs proches

## 2 Respecter et promouvoir les droits des patients :

- En limitant au maximum les restrictions de liberté (situation particulière des soins sans consentement)
- En délivrant une information adaptée à la compréhension de chacun
- En accompagnant les patients concernés en cas de dommage lié aux soins
- En garantissant la confidentialité des informations les concernant.
- En les informant de la possibilité et de l'intérêt de désigner une personne de confiance
- En permettant l'accès au dossier médical selon la législation en vigueur
- En respectant la volonté et les directives anticipées des patients

## 3 Offrir aux patients des soins personnalisés :

- En établissant un projet thérapeutique en équipe pluridisciplinaire
- En identifiant les conduites addictives pour en tenir compte dans la prise en charge
- En appliquant strictement la législation concernant les mesures d'isolement avec ou sans contention et en recherchant systématiquement des alternatives à ces décisions.
- En organisant la coordination des soins (synthèse pluridisciplinaire, transmissions orales et écrites, tenue rigoureuse du dossier patient)

## 4 Tenir compte des recommandations des commissions, comités et groupes de travail de l'établissement

- En évaluant régulièrement la douleur, en mettant en œuvre des actions pour la soulager. (Comité de Lutte contre la Douleur depuis 2009)
- En informant le patient de la possibilité de prendre contact avec la Commissions Des Usagers (CDU) en cas de difficulté ou d'insatisfaction
- En évaluant régulièrement l'état nutritionnel du patient afin de lui fournir des choix alimentaires adaptés.
- En soumettant au Comité Ethique les situations ou questionnements nécessitant une réflexion approfondie

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

- En réalisant des évaluations régulières des pratiques, notamment celles à risques
- En organisant une évaluation continue de la satisfaction des patients en tenant compte de l'expérience patient.
- En organisant une analyse des réclamations par la gouvernance et au sein de la CDU
- En respectant les règles de bon usage du médicament (Commission du Médicament et des Dispositifs Médicaux Stérile) et les règles d'hygiène et de sécurité (Equipe Opérationnel d'Hygiène Hospitalière)
- En organisant une maintenance optimale des équipements

## 6 Prévenir la maltraitance et promouvoir la bientraitance :

- En signalant, même de manière anonyme, tout acte de maltraitance.
- En mettant à l'ordre du jour des réunions de service et de pôle les questions de la bientraitance et de la prévention de la maltraitance