



CHARTRE DE BIENTRAITANCE

MO-V-456-A

Clinique Le Vald'Orb

Date version
24/10/11

**DOCUMENT A CONSERVER
PAR LE PATIENT**

La bientraitance est une culture inspirant les actions individuelles et les relations collectives. Elle vise à promouvoir le bien-être du patient en gardant à l'esprit le risque de maltraitance. La bientraitance, pilier de l'amélioration continue, s'inscrit dans les valeurs et dans la qualité de service que prône la Clinique le Vald'Orb.

La bientraitance impose :

- Un ensemble de comportements, d'attitudes respectueuses de la personne
- La nécessité du professionnalisme
- La recherche d'un environnement sécurisé

Article 1 : *Engager notre bienveillance auprès du patient tout au long de son séjour*

- ✚ En respectant l'intimité et la dignité du patient
- ✚ En appliquant le vouvoiement
- ✚ En optimisant notre faculté d'écoute pour répondre aux demandes du patient
- ✚ 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

Article 2 : *Respecter et promouvoir les droits et les libertés reconnus au patient*

- ✚ En donnant l'accès au dossier médical
- ✚ En garantissant la confidentialité des informations relatives au patient
- ✚ En permettant au patient de désigner une 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

Article 3 : *Offrir au patient une prise en charge adaptée à sa pathologie*

- ✚ En proposant et en formalisant à l'usage du patient un projet thérapeutique en fonction de son état de santé
- ✚ En coordonnant l'action des différents professionnels œuvrant dans la clinique
- ✚ En favorisant, au sein de l'équipe soignante, la circulation d'une information bienveillante et médicalement avérée à l'égard du patient

Article 4 : *Agir contre la douleur aiguë et/ou chronique, physique et/ou morale*

- ✚ En organisant et en animant un 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 à la prise en charge de la douleur

Article 5 *S'inscrire dans une démarche d'amélioration continue des pratiques professionnelles*

- ✚ En assurant une évaluation régulière des compétences professionnelles individuelles (faculté de s'interroger sur sa pratique et de vérifier sa conformité aux objectifs de bienveillance) et collectives. L'établissement est garant de l'évaluation régulière des pratiques et associe les usagers et le personnel à l'amélioration de la qualité.

Article 6 : *Garantir au patient la compétence professionnelle de notre personnel*

- ✚ En recrutant des personnes qualifiées
- ✚ En encourageant la formation en cours d'emploi

Article 7 : *Mener une politique dynamique de sécurité sanitaire*

- ✚ 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

Article 8 : *Organiser la continuité des soins*

- ✚ En coordonnant les transmissions orales et écrites des différentes équipes
- ✚ En formalisant les règles de responsabilité, de présence et de concertation
- ✚ En contractant des conventions écrites et actualisées avec des établissements extérieurs
- ✚ En informant et sensibilisant l'entourage du patient aux besoins singuliers de ce dernier à la sortie de notre établissement