



Charte de la bientraitance

La promotion de la bientraitance est une dimension essentielle de la qualité des soins, une priorité pour l'ensemble de la communauté hospitalière.

Le centre hospitalier s'engage à travers cette charte à :

- développer les compétences des agents et impliquer tous les professionnels dans l'amélioration continue de la qualité des soins ;
- élaborer un projet de vie et de soins qui tient compte de la singularité de chaque patient ou résident ;
- garantir aux soignants un temps de réflexion et un temps de parole pour penser le soin ;
- répartir les moyens en adéquation avec la population accueillie : humain, matériel, architectural, informatique et permettre ainsi une prise en charge de qualité ;
- intégrer et valoriser les actions de bientraitance dans les projets ;
- traiter les situations de maltraitance ;
- poursuivre le questionnement et la réflexion éthique.

Les professionnels du centre hospitalier s'engagent :

◆ À respecter les valeurs du service public :

- tolérance, patience, écoute et discrétion ;
- respect de la dignité ;
- respect entre professionnels.

◆ À respecter la personne :

- en adaptant son comportement aux besoins du patient ;
- en préservant son intimité et sa dignité ;
- en lui manifestant une attitude bienveillante, en bannissant toute discrimination, tout jugement et toute indifférence ;
- en appliquant le vouvoiement, et en bannissant toutes familiarités et infantilisations ;
- en respectant ses goûts, croyances, pratiques religieuses et dernières volontés ;
- en comprenant les comportements liés aux diverses pathologies ou handicaps ;
- en facilitant le confort ;
- en restant équitable et honnête ;
- en étant totalement respectueux des choix du patient.

◆ À respecter les bonnes pratiques en usage dans leur profession :

- en encourageant l'autonomie du patient et en ayant une communication adaptée.

◆ À confronter leur pratique avec celle des équipes pluridisciplinaires.

◆ À respecter les droits du patient :

- toute personne a le droit d'être informée et de participer aux décisions la concernant. Elle peut s'exprimer à tout moment avec l'assurance d'être écoutée sans jugement et que ses paroles seront prises en compte.

◆ À respecter les règles institutionnelles.

i Vous êtes témoin ou victime d'actes de maltraitance, signalez ces faits au service qualité.
Retrouvez les modalités de signalement sur intranet.
Vous pouvez également contacter le service qualité au 05 61 43 77 06 | 05 61 43 40 20