

CHARTRE D'ENGAGEMENT DU PERSONNEL POUR LA BIENTRAITANCE DES PERSONNES HOSPITALISÉES



1 - Respect des règles générales de politesse et d'intimité

- Toujours frapper à la porte, marquer un temps d'arrêt permettant la réponse avant d'entrer
- Se présenter (nom, fonction) au patient et à son entourage
- Respecter les règles de politesse et de courtoisie en usage (bonjour, merci, vouvoiement ...)
- Respecter l'intimité, la pudeur et la dignité du patient pendant les soins et tout au long du séjour.

2 - Respect de la personne soignée dans son individualité

- Appeler le patient par son nom
- Bien accueillir le patient à son arrivée et lui expliquer l'organisation du service, les différents professionnels qu'il va rencontrer...
- Prévenir le patient avant chaque soin et s'assurer de son consentement
- Adapter les soins, le traitement, à son contexte singulier
- Faire participer le patient aux décisions qui le concernent en qualité de sujet acteur et co-auteur de ses soins
- Préserver son autonomie : ne pas faire à sa place, mais toujours proposer de l'aide.

3 - Respect du confort et de la sécurité de la personne soignée

- Toujours installer la sonnette, le téléphone, les aides techniques (aides pour la communication et les déplacements) à portée de main du patient avant de le quitter
- Prodiger des soins de qualité avec patience, sourire et disponibilité
- Préserver un environnement propice à son bien-être : propre, calme, personnalisé (photos...) si le patient le souhaite et dans le respect des normes de sécurité
- Lutter contre les différentes formes d'agression environnementale (bruit, forte lumière la nuit...) ou iatrogène (douleur induite par les soins...)
- Accueillir ses demandes et ses questions et celles de son entourage avec bienveillance et y répondre
- Prévenir et agir contre la douleur aiguë ou chronique, physique ou morale
- Préserver la confidentialité et le secret professionnel.

4 - Ecoute et reconnaissance de l'expression de la personne soignée

- Écouter et reconnaître les douleurs psychiques du patient
- Écouter et reconnaître les souhaits et besoins exprimés par le patient
- Écouter et reconnaître les inquiétudes exprimées par le patient
- Ne porter aucun jugement ni envers le patient ni envers ses proches
- Favoriser le lien du patient avec ses proches
- Accompagner les proches dans ce qu'ils expriment, car cela fait partie de la globalité des soins
- Respecter les croyances, la religion quelle qu'elle soit, ou l'absence de religion du patient.