

CHARTRE DE BIENTRAITANCE

Processus : Droits des patients

Un de nos devoirs fondamentaux est d'assurer votre sécurité et votre bien-être. En toute circonstance et même dans les situations les plus difficiles, notre devoir reste identique : **vous apporter tous les soins requis par votre état de santé dans le respect de vos droits, de votre intégrité physique et psychologique.**

L'ADA 17, à travers ses professionnels, s'engage à :



ECOUTE ET COMMUNICATION

- ✓ Vous donner une information adaptée à chaque étape de votre parcours de soins
- ✓ Adopter **une attitude positive d'écoute et d'attention envers vous**
- ✓ Favoriser un climat de confiance mutuelle et l'entretenir
- ✓ Promouvoir la réflexion éthique par les professionnels
- ✓ Faire preuve d'**empathie**



RESPECT

- ✓ Respecter votre personne et votre entourage
- ✓ Respecter vos droits :
- ✓ Respecter la **confidentialité** des informations relatives à l'usager intimité et dignité
- ✓ Respecter vos croyances et votre culture
- ✓ Des droits des personnes handicapées (**Charte Romain Jacob**)



PRISE EN CHARGE ADAPTEE ET ACCOMPAGNEMENT

- ✓ Identifier **vos besoins** et **attentes**
- ✓ S'adapter à votre personne
- ✓ Personnaliser votre projet de soins
- ✓ Vous rendre **acteur** de **votre parcours de soin**
- ✓ **Favoriser l'accessibilité des personnes en situation de handicap**
- ✓ Vous accompagner ainsi que votre entourage dans votre fin de vie



LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE ET DE PROMOTION DE LA BIENTRAITANCE

- ✓ Sensibiliser et former les professionnels à **la bientraitance**
- ✓ Promouvoir le bien-être des patients
- ✓ Recueillir les réclamations des patients liés à **la maltraitance** et mettre en place **des actions correctives**
- ✓ Evaluer nos pratiques en matière de **respect des droits des patients**



PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

- ✓ Agir sur la prise en charge de la douleur **aigüe et/ou chronique**
- ✓ Apporter **une réponse** à votre douleur dans un délai adapté
- ✓ **Evaluer** et **réévaluer** régulièrement votre douleur avec tous les moyens à disposition
- ✓ Tracer votre douleur dans votre dossier médical



SECURITE DES SOINS ET AMELIORATION CONTINUE

- ✓ Assurer le **suivi** et **respecter** le bon usage des médicaments et dispositifs médicaux
- ✓ **Coordonner** votre prise en charge en interne et auprès des intervenants extérieurs
- ✓ Communiquer sur les bonnes pratiques auprès des professionnels
- ✓ **Evaluer et améliorer** votre prise en charge (audits, enquêtes)



QUALITE DE VIE AU TRAVAIL

- ✓ Respecter les engagements sociaux de l'établissement
- ✓ Préserver la **qualité du dialogue social**
- ✓ Favoriser la **cohésion** d'équipe