

## CHARTRE DE BIENTRAITANCE

- **Être capable d'adopter en toute circonstance une attitude professionnelle d'écoute et de discernement à chaque étape du parcours patient**  
(Écouter, être disponible, avoir une attitude positive, être d'humeur constante, être empathique et assertif, être bienveillant)
- **Être capable de donner à l'usager et ses proches une information accessible, individuelle et loyale**  
(Informé aussi souvent que nécessaire sur l'organisation de la prise en charge, le fonctionnement de l'HAD)
- **Être capable de garantir au patient d'être coauteur de son projet de soins en tenant compte de sa liberté de choix et de ses décisions**  
(Prendre en compte le mode de vie du patient, le contexte social et culturel, respecter ses volontés, informer sur les soins prodigués)
- **Être capable de respecter l'intégrité physique et psychologique du patient, sa dignité et son intimité**  
(Être attentif à l'intimité lors des soins d'hygiène, s'adresser au patient en évitant la 2ème et la 3ème personne du singulier, être courtois et poli, promouvoir l'autonomie et bannir l'infantilisation, respecter son lieu de vie, respecter le rythme du patient, veiller à adapter une communication verbale et non verbale)
- **Être capable de respecter la confidentialité des informations relatives au patient**  
(Passer les communications téléphoniques en lien avec d'autres patients en dehors du domicile, convenir avec le patient ou son entourage d'un lieu de stockage de son dossier chevet)
- **Être capable d'agir contre la douleur aiguë, chronique, physique et morale**  
(Évaluer régulièrement la douleur et systématiquement avant les soins réputés douloureux, évaluer l'efficacité des traitements, proposer les moyens non médicamenteux disponibles et réalisables, proposer si nécessaire l'intervention des psychologues, informer l'équipe de coordination, le médecin traitant de l'apparition d'une douleur)
- **Être capable d'accompagner le patient et ses proches dans la fin de vie**  
(Respecter ses volontés, favoriser la prise en charge des symptômes douloureux, assurer des soins de confort, proposer un soutien au patient et à ses proches, recueillir le cas échéant les directives anticipées)
- **Être capable de rechercher constamment l'amélioration des pratiques, de garantir une prise en charge médicale, soignante, sociale et psychologique conforme aux bonnes pratiques**  
(S'informer sur les pratiques, se former tout au long du parcours professionnel, déclarer les événements indésirables afin d'en rechercher les causes et mettre en œuvre les actions d'amélioration)
- **Être capable d'évaluer et prendre en compte la satisfaction des usagers et de leur entourage**  
(Proposer à chaque sortie un questionnaire de satisfaction, informer le patient et son entourage du rôle et de l'existence de la CDU, proposer si besoin la saisie de la CDU, analyser et apporter une réponse à chaque plainte et réclamation)