



# La charte

## de bientraitance du patient

- 1.**  
**Adopter en toute circonstance une attitude professionnelle** d'écoute et de discernement à chaque étape du parcours du patient : éviter le tutoiement, ainsi que le langage trop familier, se présenter à lui, l'informer de ce que l'on va faire. Considérer la chambre du patient comme un espace personnel.
- 2.**  
**Donner au patient et à ses proches une information accessible**, individuelle et loyale dans un contexte personnalisé, avec un temps dédié adéquat et dans un espace préservant l'intimité et la confidentialité des échanges médicaux. Prendre en compte les données culturelles.
- 3.**  
**Garantir aux patients d'être coauteur de son projet**  
En prenant en compte sa liberté de choix et de décision. Expliquer aux patients les objectifs attendus et les éventuels risques encourus, favoriser son expression et accueillir sans jugement ses choix.
- 4.**  
**Mettre tout en œuvre pour que le patient garde une bonne estime de soi**, respecter son intégrité physique et psychique, sa dignité et son intimité.
- 5.**  
**S'imposer le respect de la confidentialité** des informations relatives au patient.
- 6.**  
**Agir contre la douleur** aiguë et/ou chronique physique et/ou morale dans un délai adapté à la demande du patient.
- 7.**  
**S'adapter au niveau d'autonomie de chacun.**
- 8.**  
**Rechercher constamment l'amélioration des prestations** d'accueil, d'hôtellerie, d'hygiène et de transport.
- 9.**  
**Garantir une prise en charge médicale et soignante** conforme aux bonnes pratiques et recommandations, en semaine comme le week-end.
- 10.**  
**Evaluer et prendre en compte la satisfaction des patients** et de leur entourage dans la dynamique d'amélioration continue des services proposés : veiller à la distribution et la présentation du livret d'accueil à l'entrée du patient.