

## pour la promotion de la bientraitance

### 1 ADOPTER EN TOUTE CIRCONSTANCE UNE ATTITUDE PROFESSIONNELLE D'ÉCOUTE ET DE DISCERNEMENT À CHAQUE ÉTAPE DU PARCOURS DE L'USAGER

**SANTE SERVICE s'engage avec...**

La charte de l'intimité et de la confidentialité  
«Favoriser l'empathie et le respect dans la relation avec le patient»  
«Rester à l'écoute des besoins du patient»  
«L'écoute et le temps relationnel font partie intégrante des soins»

### 2 DONNER À L'USAGER ET À SES PROCHES UNE INFORMATION ACCESSIBLE, INDIVIDUELLE ET LOYALE

**SANTE SERVICE s'engage avec...**

*«J'adapte mon vocabulaire, je m'assure de la bonne compréhension»*

Le livret d'accueil du patient remis à chaque prise en charge et en ligne sur le site internet  
Une information individualisée au moment de la préparation de l'admission

### 3 GARANTIR À L'USAGER D'ÊTRE COAUTEUR DE SON PROJET EN PRENANT COMPTE SA LIBERTÉ DE CHOIX ET DE DÉCISION

**SANTE SERVICE s'engage avec...**

Une prise en charge conditionnée au consentement de l'utilisateur  
Un projet de soins réalisé en concertation avec l'utilisateur  
La prise en compte des directives anticipées

### 4 METTRE TOUT EN OEUVRE POUR RESPECTER L'INTÉGRITÉ PHYSIQUE ET PSYCHIQUE, LA DIGNITÉ ET L'INTIMITÉ DE L'USAGER

**SANTE SERVICE s'engage avec...**

La charte de l'intimité et de la confidentialité  
Le groupe de réflexion éthique GREMOPE  
«Respecter la pudeur et l'intimité du patient»  
«Eviter le tutoiement, la familiarité, l'infantilisation des personnes dépendantes»  
«Mobiliser les personnes en toute sécurité et favoriser les positions confortables»

### 5 S'IMPOSER LE RESPECT DE LA CONFIDENTIALITÉ DES INFORMATIONS RELATIVES À L'USAGER

**SANTE SERVICE s'engage avec...**

La charte de l'intimité et de la confidentialité  
La formation des professionnels au respect de la confidentialité  
«Permettre au patient d'exprimer ses interrogations en toute confidentialité»  
«Ne donner aucune information confidentielle à l'entourage sans le consentement du patient»

### 6 AGIR CONTRE LA DOULEUR AIGUE ET/OU CHRONIQUE PHYSIQUE ET/OU MORALE

**SANTE SERVICE s'engage avec...**

Une forte implication du CLUD  
Un référentiel de bonnes pratiques  
La formation des professionnels à la prise en charge de la douleur dans toutes ses dimensions  
Une évaluation régulière de la douleur de l'utilisateur  
Des expertises et des missions identifiées  
«86% des usagers interrogés sont satisfaits du traitement de leur douleur»

### 7 ACCOMPAGNER LA PERSONNE ET SES PROCHES DANS LA FIN DE VIE

**SANTE SERVICE s'engage avec...**

*«Nos chaleureux remerciements pour avoir accompagné notre soeur tout au long des derniers mois de sa maladie»*

Un référentiel de bonnes pratiques  
Des expertises et des missions identifiées  
La formation des professionnels à la prise en charge de l'utilisateur et de son entourage en soins palliatifs

### 8 GARANTIR UNE PRISE EN CHARGE MÉDICALE ET SOIGNANTE CONFORME AUX BONNES PRATIQUES ET RECOMMANDATIONS

**SANTE SERVICE s'engage avec...**

*«J'ai conscience de l'obligation de me former, de m'informer et de questionner mes pratiques au quotidien»*

Un dispositif dynamique de formation  
Une évaluation continue des compétences professionnelles des soignants  
La mise en oeuvre d'un plan d'actions du management de la qualité et des risques

### 9 EVALUER ET PRENDRE EN COMPTE LA SATISFACTION DES USAGERS ET DE LEUR ENTOURAGE DANS LA DYNAMIQUE D'AMÉLIORATION CONTINUE DES SERVICES PROPOSÉS

**SANTE SERVICE s'engage avec...**

L'évaluation continue de la satisfaction des usagers  
Une analyse systématique des courriers de plaintes et d'éloges au sein de la CRUQP  
Le recours à des médiations et des visites à domicile auprès des usagers  
La prise en compte de la parole de l'utilisateur à travers l'animation d'un groupe