

# Charte sur la promotion de la bientraitance

Adopter en toute circonstance une attitude professionnelle d'écoute et de discernement à chaque étape du parcours de l'utilisateur.

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

- ❖ La charte de l'intimité et de la confidentialité

Donner à l'utilisateur et à ses proches une information accessible, individuelle et loyale.

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

- ❖ 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

Garantir à l'utilisateur d'être co-auteur 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

Mettre tout en oeuvre pour respecter l'intégrité physique et psychique, la dignité et l'intimité de l'utilisateur.

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

- ❖ La charte de l'intimité et de la confidentialité
- ❖ Le groupe de réflexion éthique

S'imposer le respect de la confidentialité des informations relatives à l'utilisateur.

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

- ❖ La charte de l'intimité et de la confidentialité
- ❖ La formation des professionnels au respect de la confidentialité

Agir contre la douleur aiguë 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

Accompagner la personne et ses proches dans la fin de vie.

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

- ❖ 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

Garantir une prise en charge médicale et soignante conforme aux bonnes pratiques et recommandations.

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

- ❖ 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

Evaluer et prendre en compte la satisfaction des utilisateurs 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 utilisateurs
- ❖ Une analyse systématique des courriers de plaintes et d'éloges au sein de la CDU
- ❖ Le recours à des médiations et des visites à domicile auprès des utilisateurs
- ❖ La prise en compte de la parole de l'utilisateur à travers l'animation d'un groupe