

# CHARTE DE LA BIEN-TRAITANCE

LA BIEN-TRAITANCE EST UNE PRIORITÉ POUR GARANTIR UNE PRISE EN CHARGE RESPECTUEUSE, BIENVEILLANTE ET ADAPTÉE À LA PERSONNE ACCUEILLIE. CETTE CHARTE RAPPELLE LES ENGAGEMENTS DU PERSONNEL HOSPITALIER, EN PLAÇANT LA PERSONNE AU CENTRE DES PRATIQUES.

**C'EST L'ENGAGEMENT DE TOUS** : l'ensemble des professionnels du GHEF, bénévoles, associations, patients, résidents, représentants des usagers, familles et représentants légaux.



## ÉCOUTE ET RESPECT DE LA PAROLE

- Accorder une écoute active et bienveillante tout au long du séjour.
- Prendre en compte les besoins, attentes et préoccupations.
- Établir un climat de confiance favorisant un dialogue ouvert et constructif.
- Être attentif à toute forme de communication : verbale et non verbale.
- Prévenir toute forme de maltraitance et/ou de négligence.



## INFORMATION CLAIRE ET COMPRÉHENSIBLE

- Informer sur les droits fondamentaux (visites, liberté d'aller et venir...).
- Expliquer les symptômes, les traitements et le parcours de soins avec transparence.
- Adapter les informations au niveau de compréhension de la personne accueillie.
- Impliquer les proches et/ou aidants dans la compréhension et les décisions de soins, après accord du patient.



## RESPECT DE L'INTIMITÉ ET DE LA DIGNITÉ

- Garantir la confidentialité des informations personnelles et médicales.
- Respecter l'espace privé et les besoins d'intimité de chaque patient.
- Adopter une attitude bienveillante, respectueuse et sans jugement.
- Assurer un accompagnement personnalisé pour garantir la dignité et l'autonomie des personnes.



## IMPLICATION DANS LE PROJET DE SOINS

- Impliquer systématiquement la personne accueillie dans les décisions concernant son projet de soins/vie. Garantir la liberté de choix et le pouvoir d'agir.
- Co-construire avec elle un projet de soins/vie personnalisé en fonction de ses volontés et de ses valeurs.
- Réaliser les actes avec le consentement de la personne accueillie.
- Favoriser son autonomie en adaptant les soins à ses capacités et ressources.

## RÉPONSE ADAPTÉE AUX BESOINS ET GESTION DE LA DOULEUR

- Identifier les besoins spécifiques à la personne et y répondre de manière proactive.
- Assurer une prise en charge efficace et adaptée de la douleur avec réévaluation.
- Garantir une prise en charge globale en faisant appel à une équipe pluridisciplinaire.

## QUESTIONNEMENT ET AMÉLIORATION DES PRATIQUES

- Favoriser une réflexion continue sur l'analyse des pratiques, la qualité des soins et le parcours patient.
- Encourager les retours d'expérience patients pour améliorer les pratiques.
- Intégrer le questionnement éthique dans les décisions complexes et les situations sensibles.

## ATTENTION PARTICULIÈRE POUR LES PERSONNES VULNÉRABLES

- Adapter les soins aux besoins des personnes âgées, des mineurs, des femmes enceintes, des personnes en situation de handicap, d'isolement, de grande précarité ou atteintes de pathologies chroniques.

**Engageons-nous ensemble pour des soins respectueux, humains et inclusifs, à chaque étape du parcours de santé.**

« La bien-veillance est une démarche globale dans la prise en charge du patient, de l'utilisateur et de l'accueil de l'entourage visant à promouvoir le respect des droits et liberté du patient, de l'utilisateur, son écoute et ses besoins, tout en prévenant la maltraitance » Définition de l'OMS.