

Avril 2014

| Articles de la charte | Engagements individuels des professionnels |
|--|--|
| <p>1- Adopter en toute circonstance une attitude professionnelle d'écoute et de discernement à chaque étape du parcours de l'utilisateur</p> | <ul style="list-style-type: none"> -Je salue et je me présente en déclinant mon nom et ma fonction ; -J'explique les raisons de mon intervention auprès de la personne ; -Je me rends disponible auprès des patients et de leur entourage ; -Je m'engage à ne pas tenir de discussions personnelles en présence d'un patient. -Je respecte le repos des patients en limitant les nuisances sonores et visuelles. |
| <p>2- Donner à l'utilisateur et à ses proches une information accessible, individuelle et loyale</p> | <ul style="list-style-type: none"> -Je veille à adopter un vocabulaire compréhensible et adapté à la personne ; -Je m'assure de la compréhension du message donné. |
| <p>3- Garantir à l'utilisateur d'être coauteur de son projet en prenant en compte sa liberté de choix et de décision</p> | <ul style="list-style-type: none"> -Je respecte les souhaits du patient dans la réalisation des actes de la vie quotidienne ; -J'associe le patient à l'élaboration de son projet de prise en charge ; -J'informe le patient sur la possibilité de nommer une personne de confiance lors de son hospitalisation. |
| <p>4- Mettre tout en œuvre pour respecter l'intégrité physique et psychique, la dignité et l'intimité de l'utilisateur</p> | <ul style="list-style-type: none"> -Je frappe avant d'entrer dans une chambre, une salle de bains et une salle d'examen ; -Je respecte les habitudes de vie et les croyances des personnes pour la réalisation des soins ; -Je m'assure que la porte de la chambre et la fenêtre sont fermées lors des soins ; -Je considère un appel malade comme une priorité à laquelle répondre ; -Je m'engage à ne pas tenir de propos familiers ; -Je recueille avec tact et discernement les informations personnelles et confidentielles ; -Je respecte tout souhait d'anonymat des patients. |
| <p>5- S'imposer le respect de la confidentialité des informations relatives à l'utilisateur</p> | <ul style="list-style-type: none"> -Je veille à ce que le nom du patient ne soit pas visible sur le dossier lors de ses déplacements au sein de l'hôpital ; -Je m'oblige à parler à voix basse lorsque j'échange des informations dans les lieux de passage ; -Je m'oblige à mettre en veille l'ordinateur dans les lieux accessibles aux visiteurs ; -Je m'engage à ne laisser aucun document nominatif accessible ; |

| | |
|---|---|
| <p>6- Agir contre la douleur aiguë et/ou chronique physique et/ou morale</p> | <ul style="list-style-type: none"> -J'évalue la douleur de tous les patients de façon systématique en utilisant les outils adaptés ; -Je veille au confort du patient pour toutes situations de soins ; -Je suis attentif aux changements de comportement des personnes ; -Je prends en compte les inquiétudes exprimées ; -Je transmets à l'équipe soignante et médicale les situations douloureuses physiques et morales des patients et je les trace dans le dossier. |
| <p>7- Accompagner la personne et ses proches en fin de vie</p> | <ul style="list-style-type: none"> -Je propose de mettre à disposition toutes les compétences humaines et ressources matérielles de l'établissement et m'attache à les activer ; -J'informe le patient et son entourage sur la politique concernant les heures de visites et sur la possibilité de rester la nuit ; -Je soulage une collègue d'une partie de son travail pour lui permettre d'accompagner une personne en fin de vie et ses proches. |
| <p>8- Rechercher constamment l'amélioration des prestations d'accueil, d'hôtellerie, d'hygiène, de transports, etc</p> | <ul style="list-style-type: none"> -Je remets au patient le livret d'accueil de l'établissement et lui explique le fonctionnement du service ; -Je me rends disponible pour répondre aux demandes d'informations et d'orientation des patients ; -Je m'informe des protocoles d'hygiène en vigueur dans l'établissement et je les mets en œuvre ; -Je propose au patient de choisir parmi les différents menus établis ; -Je respecte les souhaits du patient et/ou de son entourage pour le choix de l'entreprise de transport pour sa sortie. |
| <p>9- Garantir une prise en charge médicale et soignante conforme aux bonnes pratiques et recommandations</p> | <ul style="list-style-type: none"> -Je prends connaissance de l'évolution de l'état de santé du patient afin d'assurer la continuité de sa prise en charge ; -Je communique avec les différents intervenants assurant la prise en soins du patient ; -J'actualise mes connaissances professionnelles tout au long de ma carrière (connaissance des protocoles et des bonnes pratiques, lectures professionnelles, formation continue...) ; -Je délivre au patient et/ou à sa famille/personne de confiance, une information de qualité, hiérarchisée sur des données validées et qui présente les bénéfices attendus et les risques encourus ; -Je respecte les choix exprimés par le patient. |
| <p>10- Evaluer et prendre en compte la satisfaction des usagers et de leur entourage dans la dynamique d'amélioration continue des services proposés</p> | <ul style="list-style-type: none"> -J'explique au patient et à son entourage l'intérêt de remplir le questionnaire de satisfaction ; -Je suis attentif aux remarques des patients et de leur entourage et j'en tiens compte dans ma pratique quotidienne pour apporter une réponse adaptée. Si besoin, je les transmets aux personnes et/ou services concernés. |