

CHARTRE DE BIENTRAITANCE



CLINIQUE TURIN
75008 PARIS

Préambule

La **bienveillance** englobe tout ce qui favorise l'épanouissement de la personne, s'adapte à ses besoins divers (psychologiques, physiologiques, affectifs, etc.) et permet un développement harmonieux.

La **bienveillance** impose :

- ☞ un ensemble de comportements, d'attitudes respectueuses de la personne,
- ☞ la nécessité du professionnalisme,
- ☞ la recherche d'un environnement sécurisé.

La **bienveillance** est un pilier de l'amélioration continue. Elle s'inscrit dans les valeurs et la qualité de service que prône la Clinique Turin.

1. Engager notre bienveillance auprès du patient tout au long de son séjour

- Respecter l'intimité et la dignité du patient
- Appliquer le vouvoiement
- Optimiser notre faculté d'écoute pour répondre aux demandes des patients
- Favoriser le confort et la tranquillité du patient
- Ne faire aucune discrimination afin de garantir à tous le même accès aux soins
- Formaliser des conduites à tenir
- Offrir une prise en charge adaptée aux handicaps du patient et/ou de son entourage
- Signaler tout signe de maltraitance à son responsable hiérarchique

2. Respecter et promouvoir les droits et les libertés reconnus aux patients

- Donner l'accès au dossier médical
- Garantir la confidentialité des informations relatives aux patients
- Permettre au patient de désigner la personne de confiance
- Respecter la volonté du patient
- Encourager les professionnels à délivrer une information adaptée à la compréhension du patient
- Identifier les attentes du patient y compris les besoins sociaux et psychologiques
- Informer le patient de la survenue d'un événement indésirable lors de son hospitalisation

3. Offrir aux patients une prise en charge adaptée à leur pathologie

- Proposer un projet thérapeutique en fonction de l'état de santé du patient
- Evaluer l'état nutritionnel du patient afin de fournir des choix alimentaires adaptés
- Identifier des conduites addictives et proposer une prise en charge appropriée
- Appliquer les recommandations en matière de contention :
La contention n'est réalisée qu'après une analyse du bénéfice / risque pour le patient et sur prescription médicale uniquement. Le patient fait alors l'objet d'une surveillance particulière.

4. Agir contre la douleur aiguë et / ou chronique, physique et / ou morale

- Animer le Comité de Lutte contre la Douleur
- Améliorer la prise en charge de la douleur selon les recommandations de bonnes pratiques
- Evaluer périodiquement la douleur du patient
- Former les équipes de façon continue aux nouvelles techniques d'analgésie

5. S'inscrire dans une démarche d'amélioration continue des pratiques professionnelles

- Assurer une évaluation régulière des compétences professionnelles
 - ☞ **Individuelle** : la faculté de s'interroger sur sa pratique et de vérifier qu'elle est conforme aux objectifs de bientraitance est une aptitude attendue de tous les professionnels de l'établissement.
 - ☞ **Collective** : l'établissement est garant de la mise en place de moyens visant à réaliser l'évaluation des pratiques (instance de concertation et de régulation).
- Associer les usagers et le personnel à l'amélioration de la qualité (CRU)

6. Garantir aux patients la compétence professionnelle de notre personnel

- Recruter des personnes qualifiées
- Encourager la formation en cours d'emploi
- Délivrer aux patients une information coordonnée par les professionnels sur les soins et son état de santé

7. Mener une politique dynamique de sécurité sanitaire

- Optimiser nos ressources et nos moyens
- Assurer le suivi des produits de santé
- Respecter les règles de bon usage du médicament
- Appliquer les procédures d'hygiène et de vigilance
- Organiser des maintenances préventives et curatives des dispositifs médicaux

8. Organiser la continuité des soins

- Coordonner les transmissions orales et écrites des différentes équipes
- Formaliser des règles de responsabilité, de présence et de concertation
- Contracter des conventions avec des établissements extérieurs

	NOM	FONCTION	DATE	SIGNATURE
REDACTEUR	C. BATI	Gestionnaire de Risques et Qualité	19/03/10	Validé
VERIFICATEUR	F. JACOUPY	Directrice Générale	19/03/10	Validé
APPROBATEUR	C. SULITZER	Présidente	19/03/10	Validé