



CHARTRE DE BIENTRAITANCE DE L'HAD RELAIS SANTE

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

- 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 m'engage à ne pas tenir de discussions personnelles en présence d'un patient ;

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

- Je veille à adopter un vocabulaire compréhensible et adapté à la personne ;
- Je m'assure de la compréhension du message donné ;

+ Garantir à l'utilisateur d'être coauteur de son projet en prenant en compte sa liberté de choix et de décision

- 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 à domicile ;

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

- Je frappe avant d'entrer au domicile du patient ;
- Je frappe avant d'entrer dans une chambre ;
- Je respecte les habitudes de vie et les croyances des personnes pour la réalisation des soins ;
- 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 ;

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

- Je veille à ce que le nom du patient ne soit pas visible sur le dossier lors des 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'engage à ne laisser aucun document nominatif accessible ;
- Je respecte tout souhait d'anonymat des patients ;

+ Agir contre la douleur aigüe et/ou chronique physique et/ou morale

- J'évalue la douleur de tous les patients de façon systématique en utilisant les outils adaptés ;
- 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 ;
- Je veille à ce que les intervenants au domicile aient à disposition les outils nécessaires pour le confort du patient et la prise en charge de la douleur ;

+ Accompagner la personne et ses proches en fin de vie

- 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 permanence téléphonique de l'HAD ;

+ Rechercher constamment l'amélioration des prestations d'accueil, d'hygiène, etc...

- 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 ;
- Je mets à disposition des protocoles d'hygiène ;
- Je respecte les souhaits du patient et/ou de son entourage pour le choix de ses intervenants libéraux au domicile ;

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

- 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 ;
- Je respecte les choix exprimés par le patient ;

+ Evaluer et prendre en compte la satisfaction des usagers et de leur entourage dans la dynamique d'amélioration continue des services proposés

- J'explique au patient et à son entourage l'intérêt de remplir le questionnaire d'appréciation ;
- 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.