

Processus : Droits des patients

Etre **bientraitant**, c'est manifester un ensemble de comportements, d'attitudes qui prennent en compte et respectent le patient, le résident et l'utilisateur, dans sa globalité, en s'adaptant à ses besoins, à ses choix, avec pour objectifs de lui permettre un développement et une vie harmonieuse.

La charte de Bientraitance implique réciprocité de chacun : Bénévoles, Associations, Equipe Médicale et Paramédicale, Patient, Usager et sa Famille. **Ainsi tous les professionnels de l'ADA17 s'engagent à :**

1 : Faire preuve de bienveillance

- ✦ En optimisant votre accueil et celui de votre entourage
- ✦ En respectant votre intimité et votre dignité
- ✦ En ayant une attitude positive d'écoute pour répondre à vos demandes
- ✦ En ne faisant aucune discrimination – En préservant les êtres vulnérables
- ✦ En favorisant votre confort
- ✦ En étant tolérant et empathique
- ✦ En maintenant avec vous une juste distance

2 : Respecter les droits et libertés reconnus à chacun

- ✦ En vous informant sur votre état de santé et vos soins
- ✦ En garantissant la confidentialité des informations dans le respect du secret professionnel
- ✦ En vous donnant l'accès à votre dossier médical
- ✦ En vous permettant de désigner une personne de confiance
- ✦ En respectant votre volonté et en particuliers vos directives anticipées
- ✦ En vous informant de la survenue d'un événement indésirable lors de vos soins

3 : Offrir une prise en charge adaptée

- ✦ En identifiant vos attentes et vos besoins y compris diététiques, sociaux et psychologiques
- ✦ En vous proposant un projet thérapeutique adapté
- ✦ En vous proposant un projet d'éducation thérapeutique personnalisé
- ✦ En assurant la continuité des soins

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

- ✦ En améliorant la prise en charge de la douleur selon les recommandations de bonnes pratiques
- ✦ En évaluant périodiquement votre douleur
- ✦ En participant au Comité de LUTte contre la Douleur (CLUD)

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

- ✦ En assurant une évaluation régulière des compétences professionnelles et du respect des bonnes pratiques
- ✦ En se formant aux nouvelles techniques
- ✦ En associant les représentants des usagers et le personnel à l'amélioration de la qualité et en favorisant leur expression

6 : Mener une politique dynamique de sécurité sanitaire

- ✦ En assurant le suivi des produits de santé
- ✦ En respectant les règles de bon usage des médicaments et dispositifs médicaux
- ✦ En appliquant les procédures d'hygiène et de vigilance
- ✦ En optimisant nos ressources et nos moyens
- ✦ En coordonnant les transmissions orales et écrites dans l'équipe
- ✦ En établissant des conventions avec des établissements extérieurs

Tous les professionnels de l'ADA17 souhaitent également :

- ✦ Etre reconnus comme des professionnels de santé par le patient
- ✦ Que le patient respecte les droits et libertés des autres patients et des professionnels en faisant preuve de courtoisie et de tolérance

La bientraitance vise à promouvoir une culture fondée sur le respect de la dignité et du bien-être du patient. Elle constitue le fondement des valeurs éthiques et de toutes les bonnes pratiques professionnelles, elle situe les intentions des professionnels dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de la prise en charge.