

## Charte de bientraitance et de communication bienveillante

### Attitude bienveillante

Respecter la confidentialité

Faire preuve d'empathie, d'honnêteté et de respect

Accompagner le patient dans sa démarche de soins

L'aider à faire respecter ses droits (personne de confiance, directives anticipées, etc...)

Tenir compte du rythme de vie du patient, de ses éventuels handicaps, de son environnement,

Accepter sans jugement ses croyances religieuses et culturelles

Bannir toute discrimination

### Nos équipes s'engagent

#### Posture soignante

S'annoncer et se présenter (identité, fonction)

Mettre en œuvre l'éducation du patient afin de privilégier son autonomie

Repérer les besoins d'actions de prévention : tabagisme, alcoolisme, troubles alimentaires, etc...

Prendre en compte ses volontés et ses goûts

Avoir des gestes doux et rassurants

Préserver son intimité

Limiter le recours aux contentions

Annoncer avec honnêteté les dommages éventuels associés aux soins

### Communication et implication du patient

Adapter son discours à la compréhension du patient

Encourager les patients et leur entourage à partager les informations

Instaurer un climat de confiance réciproque

Obtenir un consentement éclairé : expliquer et chercher son implication

Impliquer les patients dans leur projet de soins : décider ensemble

#### Prise en charge de la douleur

Prévenir et expliquer les soins susceptibles de provoquer de la douleur

Evaluer la douleur avec des outils adaptés

Être à l'écoute du patient

Soulager la douleur par traitement médicamenteux ou tout autre forme d'analgésie

Réévaluer la douleur et adapter le traitement

Former les soignants