



Clinique Lyon-Nord
Rillieux

CHARTRE DE BIENTRAITANCE

**Cette charte est mise en place
afin d'assurer le meilleur accompagnement possible
des personnes hospitalisées**

La bientraitance 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 bientraitance impose :

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

La bientraitance est un pilier de l'amélioration continue. Elle s'inscrit dans les valeurs et la qualité de service que prône la Clinique Lyon-Nord/Rillieux.

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

- En respectant l'intimité et la dignité du patient
- En appliquant le vouvoiement
- En faisant preuve d'altruisme et en respectant la personne
- En optimisant notre faculté d'écoute pour répondre aux demandes des patients
- En favorisant le confort et la tranquillité du patient
- En ne faisant aucune discrimination afin de garantir à tous le même accès aux soins
- En formalisant des conduites à tenir
- En offrant une prise en charge adaptée aux handicaps du patient et/ou de son entourage

Article 2 : Respecter et promouvoir les droits et les libertés reconnus aux patients :

- En donnant l'accès au dossier médical
- En garantissant la confidentialité des informations relatives aux patients
- En permettant au patient de désigner la personne de confiance
- En respectant justice et équité
- En respectant la volonté du patient
- En encourageant les professionnels à délivrer une information adaptée à la compréhension du patient
- En identifiant les attentes du patient y compris les besoins sociaux et psychologiques
- En informant le patient de la survenue d'un événement indésirable lors de son Hospitalisation

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

- En proposant un projet thérapeutique en fonction de l'état de santé du patient
- En étant responsable et engagé professionnellement
- En évaluant l'état nutritionnel du patient afin de fournir des choix alimentaires adaptés
- En identifiant des conduites addictives pour proposer une prise en charge appropriée
- En appliquant 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.

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

- En animant le Comité de Lutte contre la Douleur
- En améliorant la prise en charge de la douleur selon les recommandations de bonnes pratiques
- En évaluant périodiquement la douleur du patient
- En formant les équipes de façon continue aux nouvelles techniques d'analgésie

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

- En assurant 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).
- En associant les usagers et le personnel à l'amélioration de la qualité (CRUQCP)

Article 6 : Garantir aux patients la compétence professionnelle de notre personnel :

- En recrutant des personnes qualifiées
- En encourageant la formation en cours d'emploi
- En délivrant aux patients une information coordonnée par les professionnels sur les soins

Article 7 : Mener une politique dynamique de sécurité sanitaire :

- En optimisant nos ressources et nos moyens
- En assurant le suivi des produits de santé
- En respectant les règles de bon usage du médicament
- En appliquant les procédures d'hygiène et de vigilance
- En organisant des maintenances préventives et curatives des dispositifs médicaux

Article 8 : Organiser la continuité des soins :

- En coordonnant les transmissions orales et écrites des différentes équipes
- En formalisant des règles de responsabilité, de présence et de concertation
- En contractant des conventions avec des établissements extérieurs

A. PERRIER, D.S.I.
Signé

A. GAUDILLERE, R.A.Q.
Signé

MH. RIOCREUX, Directeur
Signé

Dr GUIRAUD, Président C.M.E.
Signé