

# Charte de la Bientraitance

ILLUSTRÉE

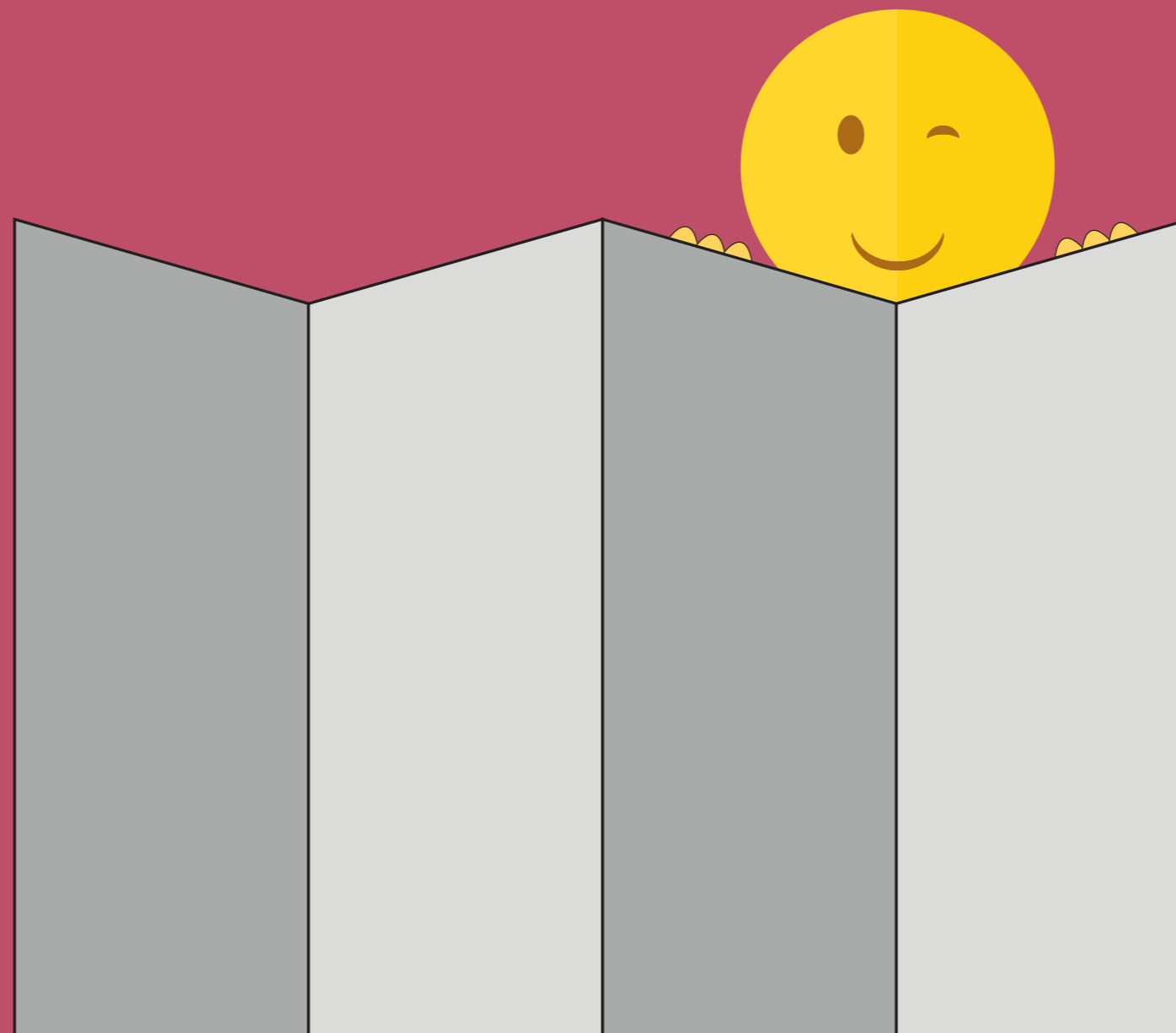
## ENGAGEMENT 1

### RESPECT DE L'INTIMITÉ ET DE LA DIGNITÉ

« Que l'équipe mette tout en oeuvre pour respecter ma dignité »

« Frapper à la porte, se présenter »

« Fermer la porte (respect de la pudeur) »



« Respect de l'estime de soi, absence de jugement »

« Prise en charge individualisée »



# Charte de la Bienveillance

ILLUSTRÉE

## ENGAGEMENT 2

### ATTITUDE PROFESSIONNELLE BIENVEILLANTE

« Etre accepté  
comme je suis »

« Ne pas claquer  
les portes »

« Etre empathique et  
à l'écoute »



« Professionnalisme »

« Disponibilité »

« Politesse »



# Charte de la Bientraitance

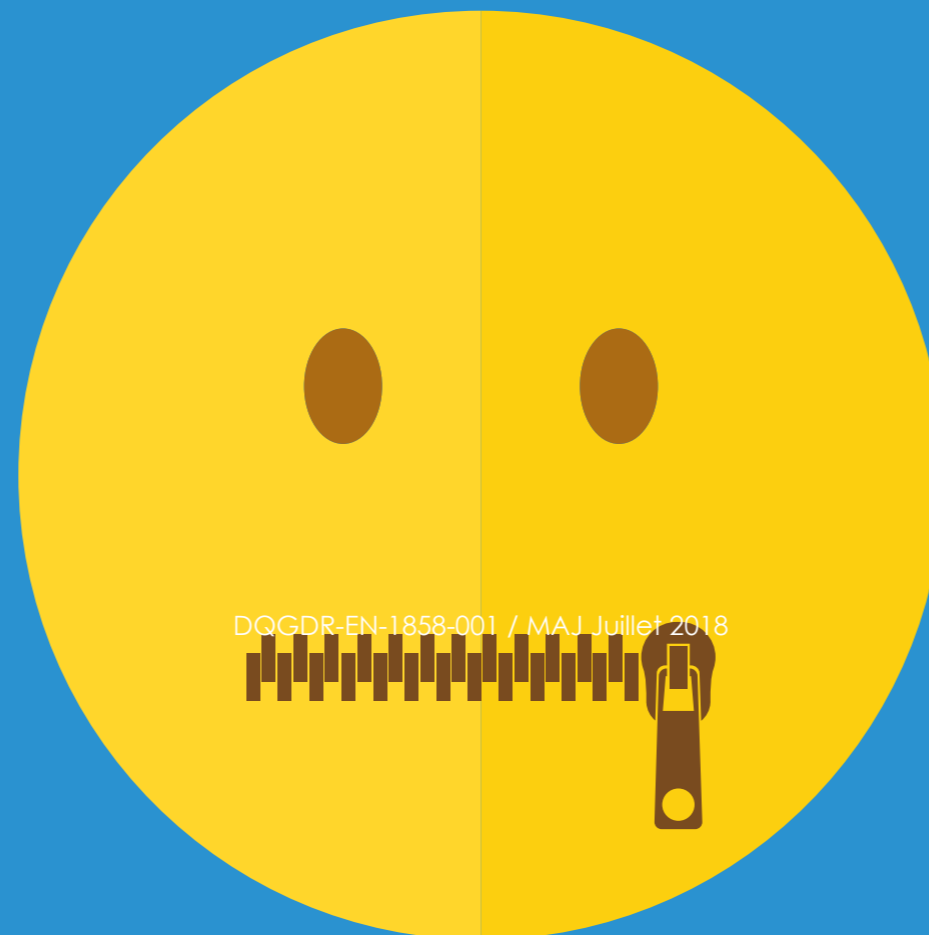
ILLUSTRÉE

## ENGAGEMENT 3

### DEVOIR DE CONFIDENTIALITÉ

« Informations transmises à la famille avec mon accord et/ou pour mon bien »

« Mon patron n'a pas su pourquoi j'étais hospitalisé »



« Ne parlent pas de nous devant les autres »

« La famille est priée de sortir »

DQGDR-EN-1858-001 / MAJ Juillet 2018



# Charte de la Bientraitance

ILLUSTRÉE

## ENGAGEMENT 4

### CONFORT QUALITÉ HOTELIER

« Etre bien accueilli »

« Repas selon mes goûts »



« Repas de qualité et copieux »

« Propreté des locaux »



# Charte de la Bientraitance

ILLUSTRÉE

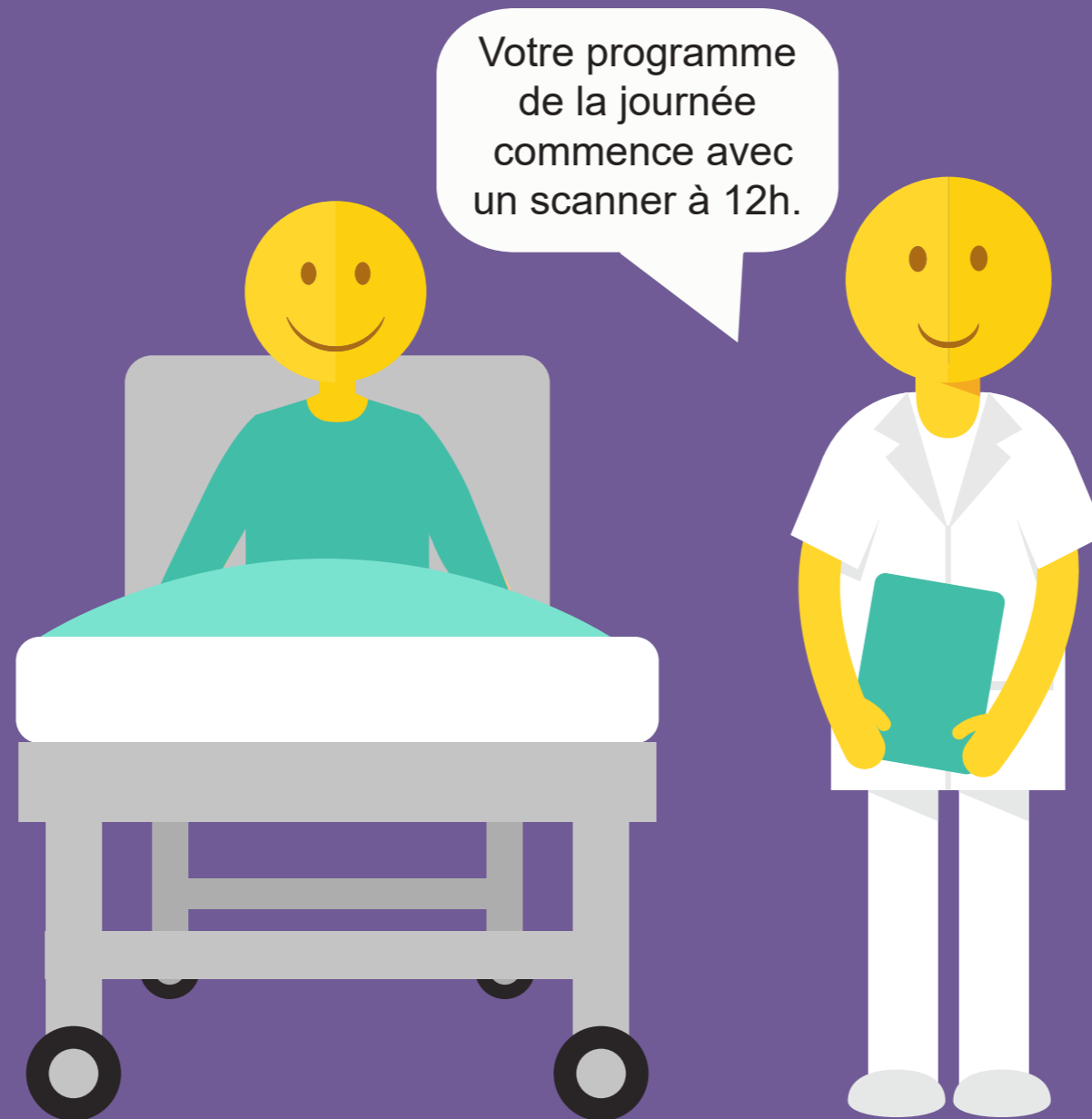
## ENGAGEMENT 5

### INFORMATIONS DÉLIVRÉES AUX PATIENTS

« Explication dès l'arrivée  
du déroulement de la  
journée »

« M'informer de façon  
claire et loyale sur mon  
suivi »

« Qu'on ne me cache  
pas les choses, qu'on  
me le dise »



« Pendant les soins, être  
informé sur les gestes à  
faire »

« Être bien préparé pour  
la sortie »



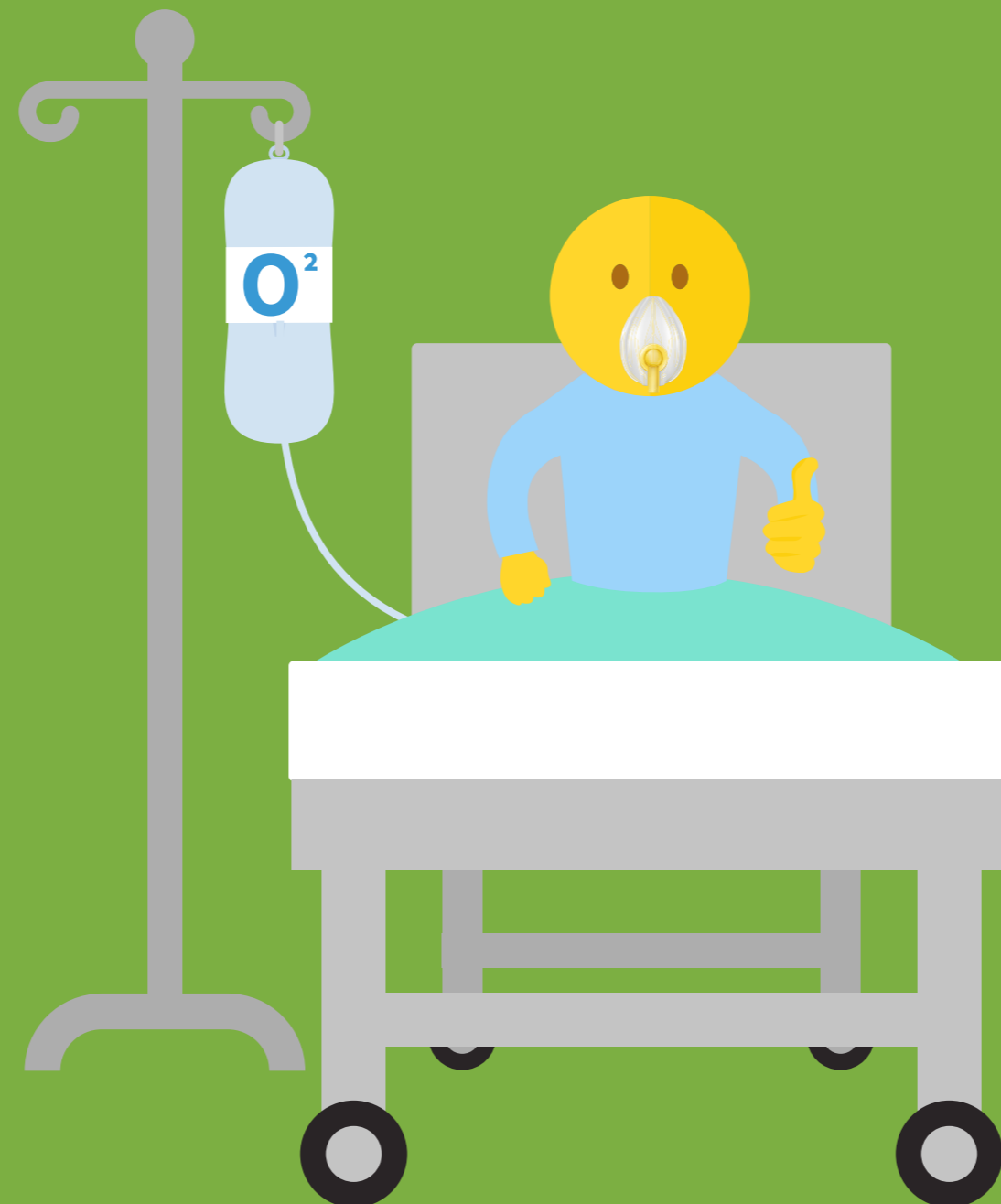
# Charte de la Bientraitance

ILLUSTRÉE

## ENGAGEMENT 6 QUALITÉ DE LA PRISE EN CHARGE MÉDICALE ET SOIGNANTE

« Instauration d'une relation de confiance patient/personnel soignant »

« Passages réguliers du personnel soignant pour consulter mon état »



« Dès que l'on est contrarié, le personnel soignant nous aide »

« Considération malgré les circonstances »



# Charte de la Bientraitance

ILLUSTRÉE

## ENGAGEMENT 7

### PARTICIPATION, DÉCISION, LIBERTÉ DE CHOIX

« Mon accord a été recherché à chaque étape de mes soins »

« Qu'on respecte mes choix »

Ok, je me fais opérer mais mon doudou aussi



« Qu'on me dise ce qu'on va me faire »

« Organisation de la sortie : prise en compte de ma volonté »



# Charte de la Bientraitance

ILLUSTRÉE

## ENGAGEMENT 8

### ACCOMPAGNEMENT ET PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

« Evaluation de la douleur, prise en compte de celle-ci et réajustement rapide si nécessaire »

« Gérer la douleur, ne pas avoir mal »



« Empathie »

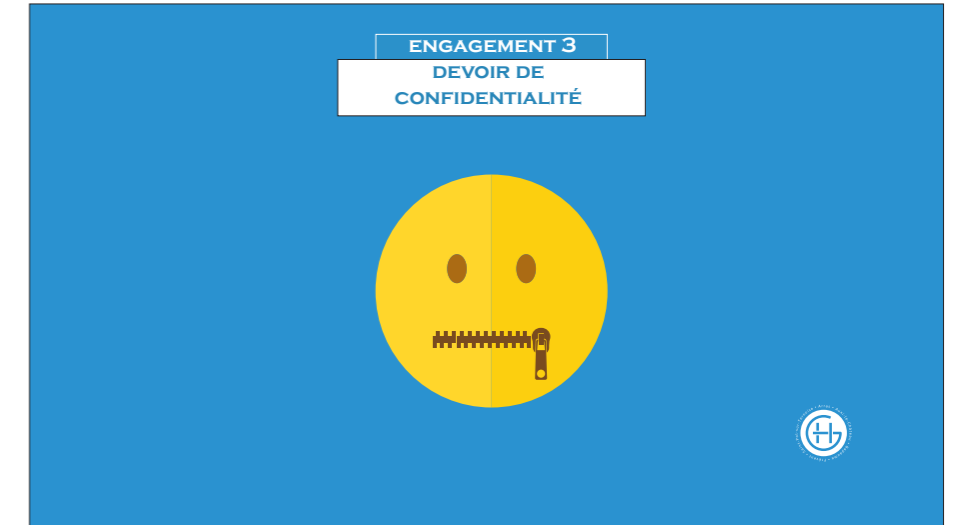
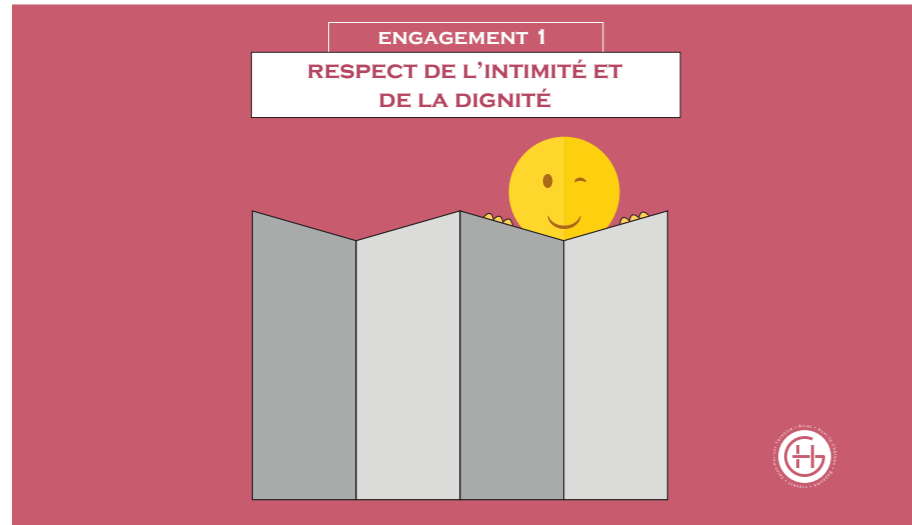
« Patience »

« Ecoute attentive »





# Charte de la Bientraitance



Au Centre Hospitalier d'Arras, l'usager et sa parole sont au cœur des préoccupations des professionnels. Ainsi la rédaction de la charte de bientraitance s'est inscrite dans **une démarche collective**, de questionnement et d'innovation **avec et pour les usagers**. Nous considérons que la bientraitance ne se résume pas à être bientraité ou à être bientraitant, mais relève d'une réflexion globale et éthique constante dans laquelle usagers et professionnels sont les acteurs.

L'excellence pour tous place l'humain au centre de notre démarche et vise à dispenser le juste soin, au bon moment à chaque patient et à chaque résident.

