

**Démarche collégiale s'inscrivant dans la qualité des prises en charge et du « prendre soin ». Elle s'appuie sur des valeurs telles le respect de la dignité, la discrétion et met le confort au centre des préoccupations.**

## **1 - Adopter en toute circonstance une attitude professionnelle d'écoute et de discernement à chaque étape du parcours de l'usager**

Adapter la communication au patient (selon son âge, les situations d'urgence, ...) - Poser le cadre de l'intervention, expliquer les faits et/ou l'urgence - Communiquer avec le patient - Sens relationnel et capacité d'écoute - Se présenter au patient (services et bloc opératoire), lui expliquer le déroulement de sa prise en charge, les actes réalisés - Respecter les volontés du patient (toilette, rasage...) - Assurer une entraide entre personnel soignant pour être au soin du patient et respecter ses volontés - Adopter le vouvoiement - Identifier les attentes du patient y compris dans les besoins sociaux et psychologiques

## **2. Donner à l'usager et à ses proches une information accessible, individuelle et loyale**

Accompagner le patient dans son parcours de soin - Orienter les réponses au patient, renvoyer vers le personnel compétent (médecin, infirmière...) - Garantir la confidentialité des informations relatives au patient / secret médical - Adapter le langage au patient, adopter un jargon non médical qui pourrait être mal ou non compris par le patient - Informer sur la possibilité de recours à des interprètes (via l'hôpital) - Donner l'information d'accès au dossier médical

## **3 - Garantir à l'usager d'être coauteur de son projet en prenant en compte sa liberté de choix et de décision.**

Menus adaptés, respect des choix et des volontés - Respect des cultures et croyances (Aumônerie accessible via l'hôpital) - Feuille de consentement éclairé - Respect de l'individu - Formation du personnel - Personnel attentif et à l'écoute des volontés (services et bloc opératoire)

## **4 - Mettre tout en œuvre pour respecter l'intégrité physique et psychique, la dignité et l'intimité de l'usager**

Respect de l'autonomie - Accompagnement du personnel soignant (environnement, organisation) - Personnel formé, bonnes pratiques - Prévenance (frapper aux portes, absence de jugements, paravent entre deux patients ...) - Discrétion lors des questionnements et des soins - Respect de la pudeur dans les soins de confort - Couverture de l'usager lors des transferts au BO - Salles d'opération non ouvertes au regard des autres usagers - Prise en charge des patients spécifiques

## **5 - S'imposer le respect de la confidentialité des informations relatives à l'usager**

Isolement du patient - Adaptation du vocabulaire / questionnaire - Fermeture des salles de soins - Chambres individuelles en majorité - Sortie du 2<sup>ème</sup> patient en cas de chambre double lors du questionnaire - Flux dossiers patients assuré par le personnel paramédical - Bracelet d'identification sans informations confidentielles

## **6 - Agir contre la douleur aiguë et/ou chronique physique et/ou morale**

Animation du CLUD (Comité de Lutte contre la Douleur) et amélioration des pratiques - Recommandations et bonnes pratiques pour l'amélioration de la prise en charge de la douleur - Evaluations périodiques de la douleur - Formations du personnel - Disponibilité d'un service de soins palliatifs - Sensibilisation du personnel à la communication, à l'explication des actes médicaux

## **7 - Accompagner la personne et ses proches dans la fin de vie.**

Respect des directives anticipées du patient - Consultation de la personne de confiance - Formation du personnel - Recours aux soins palliatifs (convention hôpital)

## **8 - Rechercher constamment l'amélioration des prestations d'accueil, d'hôtellerie, d'hygiène, de transports, etc.**

Respect de la confidentialité des informations de l'usager - Assurer la prestation hôtelière par le respect des bonnes pratiques en cuisine - Respect des règles d'hygiène sur l'ensemble de l'établissement de santé - Mise en place de zones de confidentialité au niveau de l'accueil et des secrétariats médicaux - Associer les usagers à l'amélioration de la qualité par le biais de questionnaires de satisfaction sur les prestations logistiques de sa prise en charge

## **9 - Garantir une prise en charge médicale et soignante conforme aux bonnes pratiques et recommandations.**

Qualification des professionnels - Assurer une évaluation régulière des compétences professionnelles individuelle et collective - Associer les usagers et le personnel à l'amélioration de la qualité - Identifier les conduites addictives et proposer une prise en charge adaptée

## **10 - Évaluer et prendre en compte la satisfaction des usagers et de leur entourage dans la dynamique d'amélioration continue des services proposés**

Enquêtes systématiques par des questionnaires de satisfaction - Campagnes de mesures nationales de satisfaction - Traitement des remarques des usagers lors d'instances, analyse des questionnaires, identifications des axes d'amélioration - Engagements d'action en vue de l'amélioration des pratiques et des prestations