B|BRAUN
SHARING EXPERTISE

CHARTE DE BIENTRAITANCE

Des centres de dialyse de B. Braun Avitum

1.

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

- Accompagner et répondre de manière adaptée aux questions du patient sur sa prise en charge, ses examens tout au long de son parcours de soins.
- Favoriser la communication et la compréhension réciproque par le biais de l'écoute active et s'assurer de l'empathie de l'ensemble des acteurs participant à la prise en charge du patient.
- Permettre aux patients d'exprimer leurs choix et leurs volontés en toute connaissance de cause.

2.

Donner à l'usager et à ses proches une information accessible, individuelle et loyale

- Remettre au patient l'ensemble des documents disponibles permettant sa complète information (la brochure d'accueil B. Braun, le livret d'accueil de l'établissement, le contrat de soins, ...).
- Proposer au patient et à la personne ressource une consultation prédialyse.
- Être disponible pour répondre aux questions des usagers et de leur famille.
- Proposer au patient son inclusion dans le programme d'éducation thérapeutique de l'établissement.
- Permettre au patient d'avoir libre accès à son dossier médical sur simple demande.
- Obtenir le consentement éclairé du patient en l'informant à chaque étape de son parcours de soins et en s'assurant de sa compréhension. (transfusion, administration de médicaments, etc.).
- Utiliser le cahier de liaison pour informer l'ensemble des intervenants dans la prise en charge du patient.

3.

S'imposer le respect de la confidentialité des informations relatives à l'usager

- Sécuriser l'accès aux données médicales par un code personnel en fonction du niveau d'accès.
- Échanger les informations en respectant la confidentialité et la discrétion.
- Ne pas fournir d'information concernant le patient aux personnes non soumises au secret professionnel.

4.

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

- Avoir une attitude professionnelle basée sur le respect de l'individu pour l'ensemble des intervenants dans la prise en charge du patient.
- Respecter des règles d'hygiène et de sécurité.
- Assurer tout au long de la prise en charge l'intimité dont il a droit en toute situation.
- Proposer un soutien psychologique, social.

5.

Garantir une prise en charge médicale et soignante conforme aux bonnes pratiques et recommandations

- Adhérer à la charte du patient dialysé.
- Analyser et exploiter le registre médical.
- Tout mettre en œuvre pour obtenir une certification HAS au meilleur niveau.
- Participer à l'audit externe ISO 9001 « Bonnes pratiques de dialyse ».
- Prévenir et expliquer au patient toute modification de traitement.
- Réviser les protocoles du service régulièrement.

6.

Agir contre la douleur aigüe et/ou chronique, physique et/ou morale

- L'engagement de l'établissement dans la lutte contre la douleur.
- Systématiser l'interrogatoire au début, en cours et à la fin de la séance de dialyse.
- Assurer une prise en charge de la douleur quelque soit son type.
- Collaborer avec les services spécialisés dans la prise en charge de la douleur.

7.

Garantir à l'usager d'être co-auteur de son projet de soin en prenant en compte sa liberté de choix et de décision

- Libre choix du médecin pour les consultations.
- Choisir librement et de façon éclairée sa modalité de dialyse.
- Laisser au patient la possibilité de refuser un soin après s'être assuré de sa bonne compréhension des risques encourus.
- Proposer au patient son inclusion dans le programme d'ETP de l'établissement.

8.

Évaluer et prendre en compte la satisfaction des usagers et leur entourage dans la dynamique d'amélioration continue des services proposés

- Recueillir la satisfaction des patients en réalisant l'enquête de satisfaction annuelle et définir un plan d'actions avec le représentant de la CDU affichage des résultats.
- Traiter toute réclamation ou plainte rapidement.
- Faciliter le travail du représentant de la CDU.

9.

Rechercher constamment l'amélioration des prestations d'accueil, d'hôtellerie, d'hygiène et de transport

- Recueillir la satisfaction des patients en réalisant l'enquête de satisfaction annuelle et définir un plan d'actions avec le représentant de la CDU affichage des résultats.
- Évaluer en continu la qualité de la prestation en réalisant des audits.
- Établir un plan d'actions suite à l'analyse des fiches d'événements indésirables ou EIAS.
- Adapter le moyen de transport aux besoins du patient.
- Évaluer régulièrement nos prestataires et partenaires.

10.

Accompagner la personne et ses proches dans la fin de vie

- Collaborer avec les services spécialisés dans la prise en charge de la fin de vie.
- Favoriser l'expression de directives anticipées.
- Favoriser les échanges pluridisciplinaires en intégrant l'entourage du patient.