

## 01 Adopter en toute circonstance une attitude professionnelle d'écoute et de discernement à chaque étape du parcours du patient

- Porter une tenue vestimentaire correcte,
- Décliner son identité: prénom, fonction (port du badge),
- Adopter une posture professionnelle,
- Vouvoyer le patient,
- Inclure le patient lors des soins en binôme.

## 03 Garantir au patient d'être coauteur de son projet en prenant en compte sa liberté de choix et de décision

- Demander au patient ce qu'il souhaite, le laisser choisir, lui laisser le temps de la réflexion et de la réponse,
- Respecter les modes et choix de vie du patient,
- Expliquer les besoins des soignants (aides matérielles).

## 05 S'imposer le respect de la confidentialité des informations relatives au patient

- Ne pas évoquer d'autres patients pendant les soins,
- Respecter les souhaits de confidentialité du patient, notamment par rapport à son entourage.

## 07 Accompagner la personne et ses proches dans la fin de vie

- Travailler en interdisciplinarité,
- Proposer et accompagner l'entourage dans le processus de deuil,
- Accompagner la fin de vie par un travail en équipe en soutenant le patient et son entourage,
- Permettre une présence renforcée des proches et parler de l'imminence de la mort, Informer sur l'évolution de l'état du patient, Accompagner avec dignité les heures qui suivent le décès,
- Éviter les termes violents.

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

- Assurer des transmissions de qualité,
- Soutenir et encourager l'esprit d'équipe, la coordination, la coopération des professionnels: Préserver les temps d'équipe,
- Recourir à un collègue si besoin, afin de favoriser la prise de recul,
- Préserver un espace pour évoquer son ressenti en tant que soignant.

## 02 Donner au patient et à ses proches une information accessible, individuelle et loyale

- S'assurer de la compréhension du patient,
- S'assurer que le patient est prêt à entendre,
- Prendre le temps de l'explication du mot employé.

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

- Demander au patient s'il souhaite intégrer l'entourage lors des soins,
- Préserver des temps d'échanges individualisés,
- Respecter la pudeur,
- Éviter de répondre au téléphone ou de passer des appels téléphoniques durant les soins,
- Éviter de faire à la place du patient lorsqu'il en a la capacité, Maintenir la continence du patient, Proposer le matériel médical adapté à l'évolution de la pathologie et du choix du patient,
- Respecter les prescriptions, les protocoles,
- Evaluer régulièrement les traitements et leurs éventuels effets indésirables,
- Maintenir notre niveau de compétence.

## 06 Agir contre la douleur aiguë et/ou chronique physique et/ou morale

- Evaluer la douleur en utilisant le TILT (méthode de mesure de la douleur Temps, Intensité, Localisation, Type),
- Evaluer l'efficacité des traitements et leurs éventuels effets secondaires,
- Connaitre les moyens non médicamenteux de soulagement,
- Ne pas banaliser les appels récurrents,
- Prendre le temps d'écoute y compris durant les astreintes de nuit,
- Prendre en compte l'inquiétude exprimée.

## 08 Rechercher constamment l'amélioration des prestations d'accueil, d'hygiène, de transports, etc.

- Présenter le livret d'accueil au patient et à son entourage,
- Respecter les protocoles d'hygiène en informant le patient et son entourage sur les bonnes pratiques.

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

- Expliquer au patient et à son entourage l'intérêt de remplir le questionnaire de satisfaction,
- Être attentif aux remarques du patient et de son entourage et en tenir compte dans sa pratique quotidienne pour apporter une réponse adaptée.