

# Charte de l'Expérience Patient, du Résident, de toute personne accueillie

## 1. Engagement envers le patient

Nous nous engageons à placer le patient au cœur de nos préoccupations. Chaque décision, chaque action sera guidée par le souci du bien-être et du confort du patient.

## 2. Respect et empathie

Nous traitons chaque patient avec respect, dignité et compassion. Pour chacun, nous écoutons activement leurs préoccupations, leurs besoins et leurs souhaits, en leur offrant un soutien émotionnel et une présence bienveillante à chaque étape de leur parcours de soins.

## 3. Communication transparente

Nous favorisons une communication ouverte, honnête et transparente avec le patient. Nous veillons à ce qu'ils comprennent clairement leur état de santé, les options de traitement disponibles et les implications de chaque décision médicale.

## 4. Accessibilité et disponibilité

Nous nous efforçons de rendre nos services accessibles à tous, en tenant compte des besoins spécifiques de chaque patient. Nous nous engageons à fournir des rendez-vous rapides, des temps d'attente minimaux et des informations claires sur nos services.

## 5. Qualité des soins

Nous visons l'excellence dans la prestation des soins. Nous mettons en œuvre les meilleures pratiques cliniques et nous nous engageons à assurer la qualité des soins que nous proposons.

## 6. Personnalisation des services

Nous reconnaissons que chaque patient est unique et nous nous efforçons de personnaliser nos services en fonction de leurs besoins individuels, de leurs préférences culturelles et de leur situation personnelle.

## 7. Engagement envers l'amélioration continue

Nous sommes engagés dans une démarche d'amélioration continue de nos prises en charge. Nous évaluons nos pratiques et écoutons attentivement les retours d'expérience de nos patients. Nous évaluons nos pratiques et écoutons attentivement

les retours d'expérience de nos patients. Nous déployons des méthodes d'évaluation de l'expérience patient et nous utilisons ces informations pour identifier nos pistes de progrès, les domaines à améliorer et mettre en place des actions correctives. A cette fin, nous développons des projets de recherche visant à valoriser notre démarche.

## 8. Confidentialité et respect de la vie privée

Nous protégeons la confidentialité et la vie privée de nos patients en respectant scrupuleusement les normes et les réglementations en matière de protection des données médicales et de manière générale des données personnelles.

## 9. Collaboration interdisciplinaire

Nous favorisons la collaboration et la coordination entre les différents professionnels de santé impliqués dans la prise en charge du patient, afin d'assurer une approche holistique et cohérente de ses besoins médicaux, psychologiques et sociaux.

## 10. Promotion de l'expérience patient

Nous nous engageons dans une démarche de promotion de l'expérience patient auprès de nos professionnels en accompagnant les projets d'amélioration de l'expérience patient et en déployant des formations favorisant l'amélioration de l'expérience patient et la compréhension de nos professionnels sur ce qu'est l'expérience patient.

## 11. Engagement envers la satisfaction du patient

Nous mesurons régulièrement la satisfaction de nos patients et nous nous engageons à prendre des mesures correctives en cas de résultats insatisfaisants. Nous considérons la satisfaction du patient comme un indicateur clé de la qualité de nos services et de notre engagement envers l'excellence.

**Cette charte de l'Expérience Patient est le fondement de notre engagement envers nos patients et guide chacune de nos actions et nos décisions.**

