

# CHARTRE D'ENGAGEMENT RÉCIPROQUE

## POUR UNE BONNE RELATION LORS DE VOS SOINS



Nous avons conscience qu'un environnement hospitalier peut être perturbant et que la maladie est une expérience humaine difficile. Nous pensons que les soins qui vous seront procurés seront plus efficaces dans une relation de confiance et de respect. C'est la raison pour laquelle nous vous proposons de respecter cette chartre d'engagement réciproque.

### Nous nous engageons à ...



Vous fournir des soins de qualité en fonction des connaissances médicales, des traitements et des avancées technologiques disponibles.



Respecter vos droits de patient notamment définis par la loi du 22 août 2002 (pour plus d'information : [www.cspo.be/droits-et-devoirs-du-patient](http://www.cspo.be/droits-et-devoirs-du-patient)).



Adopter à tout moment un comportement respectueux, courtois et bienveillant à votre égard sans discrimination du fait de votre situation sociale, culturelle, philosophique et religieuse.



Nous présenter lorsque nous nous adressons à vous.



Vous fournir toutes les informations utiles relatives au fonctionnement de la Clinique (coût de l'hospitalisation, déroulement de votre journée, horaires de visite, personnes à contacter en cas de questions...).



Vous informer clairement sur votre prise en charge (pathologie, traitements, examens...), être à l'écoute de vos préoccupations et de vos questions et vous impliquer activement dans les décisions concernant votre santé.



Maintenir le lien avec les autres professionnels qui vous soignent (médecin traitant, maison de repos...).

# De votre côté, vous vous engagez à ...



Adopter à tout moment un comportement respectueux, courtois et bienveillant à l'égard du personnel, des stagiaires et des bénévoles sans discrimination du fait de la situation sociale, culturelle, philosophique et religieuse de tous·tes.



Adopter un comportement exempt de violence\* physique, psychologique ou verbale et exprimer vos préoccupations de manière ouverte et respectueuse.



Respecter les biens et les règles de fonctionnement de l'institution, notamment prévenir en cas d'annulation ou de retard à un rendez-vous et respecter les horaires de visite et le nombre de visiteurs autorisé.



Respecter les mesures d'hygiène et de sécurité notamment en apportant vos documents d'identité, en collaborant à la procédure de vérification de votre identité et au port du bracelet.



Nous fournir toutes les informations nécessaires à votre prise en charge (antécédents, médicaments, allergies...).



Être acteur de votre santé en participant à votre prise en charge, c'est à dire en posant toutes les questions utiles à la bonne compréhension de votre parcours de soins, en lisant les documents qui vous sont fournis et en vous assurant d'être en possession de tous les documents nécessaires à votre sortie.

## \* La sécurité du personnel et des patients est une priorité absolue.

En cas d'agression ou face à tous comportements gravement inappropriés à l'encontre d'un membre de son personnel ou à l'encontre d'un autre patient ou usager, la Clinique prendra toutes les mesures utiles afin de protéger l'intégrité physique et morale des personnes visées. En cas de dommage survenu, la Clinique intentera toutes les démarches utiles en vue d'une indemnisation.

Membre du réseau  
Lid van het netwerk

**Huni**

