VALISANA GROUPE HOSPITALIER SAINT-LUC • UCL Valida SANATIA	Complément au code éthique et déontologique individuel – bienveillance envers nos patients	Créé le 7/1/2022 Version n° 2 Dernière mise à jour 13/05/2026 Date de révision prévue : 05/05/2027

Bienveillance envers les patients.

Notre code éthique et déontologique individuel nous engage à être bienveillants envers les patients, et à éviter tout acte de maltraitance.

Voici ci-après quelques rappels qui nous y aideront pratiquement :

Rappels de savoir-être

- Penser à dire bonjour,
- Se présenter (nom, fonction),
- Vouvoyer, ne pas utiliser de familiarité / surnom,
- Frapper à la porte et laisser au patient la possibilité de répondre avant d'entrer dans sa chambre,
- Savoir se rendre disponible autant que possible,
- Laisser le patient s'exprimer, ne pas répondre à sa place, être à son écoute

Rappels de savoir-faire

- Prendre en compte les demandes verbales et non verbales et les besoins du patient afin d'y répondre au mieux,
- Expliquer la prise en charge, le traitement, tout en recherchant constamment l'adhésion du patient,
- S'adapter à la pathologie, au handicap, au comportement du patient,
- Favoriser le maintien ou le recouvrement de l'autonomie de la personne notamment dans les gestes de la vie quotidienne,
- Prendre en compte l'histoire personnelle, l'environnement social et culturel de la personne,
- Respecter l'intimité, la pudeur et le confort de la personne (lumière, température, installation, rythmes jour/nuit, bruit...),
- Ne pas détourner un acte de soin (isolement, contention, change, gouttes en plus...) ou de la vie quotidienne (privation de dessert, de sortie, de tabac...) en « punition »

ou par « convenance personnelle ou d'équipe ».

Un travail spécifique a été réalisé par les équipes en 2023-2024 sur le thème de la bienveillance, il n'a pas nécessité d'update dans ce document.

Le comité des patients partenaires a relu et validé le document le 5 mai 2025.

MOTS CLE

CODE ETHIQUE BIENVEILLANCE MALTRAITANCE

PERSONNES DE REFERENCE

	TITRE	NOM
Rédaction		Isabelle Coune
Service ou fonction responsable		
Vérification		Comités accréditation Valida et IPI Comité patients partenaire Valida
Approbation	Comité ou direction responsable pour l'approbation	Comité accréditation Valida et Hpsy
Approbation codir (S/N)	CODIR	Approuvée par le codir

GRILLE DE DIFFUSION

Ensemble de Valisana

Rédigé le 14.07.2021, mis à jour le 05.05.2025 avec la contribution du comité patients partenaires de Valida

1. **Objet du code de déontologie et d'éthique individuel de l'asbl VALISANA.**

   L'asbl VALISANA a – en tant que structure hospitalière bruxelloise - la responsabilité de s'assurer que les actions et comportements de tous ses employés et collaborateurs respectent les règles et les valeurs de l'institution ainsi que l'intégrité des personnes que nous soignons.

   Le présent code de déontologie et d'éthique individuel reprend un ensemble de pratiques et de comportements attendus vis-à-vis des patients et de toutes les personnes évoluant au sein de l'un des sites de VALISANA.

2. **Domaine d'application.**

   Le code de déontologie et d'éthique individuel s'applique à tous les employés, collaborateurs indépendants, stagiaires et bénévoles travaillant pour VALISANA.

3. **Description.**

Le présent code de déontologie et d'éthique individuel constitue l'engagement pris par le Conseil d'Administration et le Comité de Direction de VALISANA de répondre aux besoins des patients et résidents de la meilleure manière possible.
Mais ce code témoigne aussi de l'engagement des membres de VALISANA
à respecter les lois en vigueur et toutes les obligations, à éviter tout conflit d'intérêts, à contribuer positivement au développement de l'organisation et à agir en toute intégrité et en accord avec nos valeurs institutionnelles que sont le respect, la responsabilité, l'ouverture , l'équité, l'authenticité et la reconnaissance.

A. LES ENGAGEMENTS DE VALISANA VIS-A-VIS DES PATIENTS ET DE LEURS PROCHES ET DE LA SOCIETE

Tous les collaborateurs de VALISANA s'engagent à respecter les valeurs de l'Institution : responsabilité, respect, ouverture, équité, authenticité est reconnaissance.
Tous les collaborateurs de VALISANA s'engagent également à contribuer aux missions de Valisana, et à mettre le patient au cœur de leurs préoccupations.

En pratique, contribuer à nos missions signifie :

- Accueillir nos patients en assurant la continuité de leur prise en charge dans une approche sécurisée, de qualité et à taille humaine.
- Optimiser l'autonomie et la stabilisation de nos patients en fixant avec eux des objectifs personnalisés et en construisant le projet de réadaptation, réhabilitation et de réinsertion ensemble, en lien avec leur contexte familial, social, philosophique et médical.
- Etre au service du public et accroitre le confort et la sécurité de nos patients hospitalisés.
- Veiller à notre accessibilité, notamment pour les patients vulnérables se déplaçant difficilement
- Au niveau psychiatrique favoriser la prise en charge la plus adaptée, allant de la prévention, à l'hospitalisation aigue comme une parenthèse ou, si nécessaire, au passage en structure

d'aval comme notre maison de soins psychiatriques ou notre centre de jour le Canevas, et nous collaborons étroitement avec les antennes de santé mentale.

- Accueillir les étudiants avec pédagogie, en leur assurant un cadre stimulant et propice à l'apprentissage, en collaboration étroite avec les universités, les hautes écoles de santé et les institutions spécialisées.
- Nous remettre en question et rester à la pointe des bonnes pratiques.

B.LES ENGAGEMENTS PERSONNELS DE TOUT COLLABORATEUR DE VALISANA

De manière plus spécifique, les collaborateurs de VALISANA s'engagent, dans la mesure où ceci est applicable, à:

a) Assurer une prise en charge des patients en accord avec l'état de l'art :

- en assurant une prise en charge globale, multidisciplinaire et fondée sur des données scientifiques;
- en maintenant à jour notre expertise professionnelle, entre autre par la participation régulière à des séances de formation continue ;
- en étant pleinement responsables des soins et des services prodigués aux patients ;
- en impliquant le patient, ou ses proches (en cas d'incapacité du patient), dans toute prise de décision le concernant et en veillant à lui apporter, de manière intelligible, toutes les explications pertinentes
- en reconnaissant de manière transparente les éventuelles erreurs ou incidents et en cherchant à nous améliorer pour qu'ils ne se reproduisent pas
- en témoignant notre reconnaissance aux avis donnés par les patients et/ou leurs proches, qui sont eux aussi vecteur d'amélioration.

b) Assurer la sécurité et le confort des patients :

- en exerçant toute la vigilance requise afin de minimiser les risques d'incident et d'accident et de protéger l'intégrité physique et psychosociale des patients, et ce contre tout abus, exploitation ou traitement dégradant ou discriminatoire ;
- en s'organisant de manière à pouvoir intervenir promptement en cas de situation d'urgence ;
- en prenant toutes les mesures raisonnablement possibles afin de soulager la douleur des patients ;
- en atténuant autant que possible le bruit afin de maintenir un environnement calme et confortable;
- en protégeant les effets personnels des patients lorsqu'ils sont placés sous la responsabilité de VALISANA;
- en maintenant l'ordre et la propreté des lieux.

c) Respecter le droit à la confidentialité et à l'intimité des patients,

- en garantissant la confidentialité de toutes les informations les concernant, entre autres en ne permettant l'accès à leur dossier qu'aux personnes autorisées selon les lois en vigueur et les règles établies par le CSI (Comité de la Sécurité de l'Information) ;
- en évitant de commenter, sauf dans un endroit approprié, son état de santé, sa situation sociale ou son plan d'intervention ;
- en démontrant du respect lors des soins et des services prodigués et en respectant l'intimité et les besoins de solitude des patients.

d) Respecter les autres droits des patients :

- en s'assurant que les patients comprennent les soins et traitements proposés, les objectifs visés et leur incidence sur leur bien-être ou leur santé afin qu'ils puissent

donner un consentement libre, éclairé et spécifique aux soins et services requis par leur état ;

- en acceptant le droit des patients de refuser un soin ou un service, après s'être assuré qu'ils comprennent les conséquences d'une telle décision ;
- en dirigeant les patients vers une autre structure de soins lorsque leur état de santé requiert qu'ils reçoivent des services qui ne sont pas disponibles chez VALISANA ;
- en prenant, dans la mesure du possible, en considération les besoins physiques, psychosociaux et spirituels des patients.

e) **Assurer l'accessibilité et la continuité des services :**

- en s'organisant de manière à prodiguer les soins et services nécessaires dans les meilleurs délais;
- en donnant suite aux demandes des patients de faire parvenir, à un autre établissement ou à un professionnel, une copie, un extrait ou un résumé de leur dossier médical et en transmettant le plus rapidement possible toute demande d'informations pertinentes au professionnel ou à l'établissement de santé prenant en charge le patient à sa sortie de l'hôpital pour favoriser la qualité de la continuité des soins.

f) **Assurer aide, information et assistance aux patients :**

- en s'identifiant et précisant les raisons de leur intervention lorsqu'ils abordent un patient ;
- en répondant, dans les limites de leurs compétences et attributions, aux demandes d'information ou de soutien ;
- en aidant les patients ou leurs proches à s'orienter et à se déplacer au sein de l'Institution ;
- en permettant aux patients d'exprimer leurs observations et en les mettant en contact avec tout intervenant apte à leur répondre de façon adéquate ou à traiter leurs plaintes formelles en leur mentionnant le service de médiation.

g) **Être courtois envers les patients et leurs proches**, notamment

- en s'adressant poliment à eux
- en faisant preuve d'empathie et de compréhension
- en ayant un ton et une tenue adéquate en toutes circonstances

h) **Ne pratiquer aucune discrimination** en évitant toute parole ou tout comportement discriminatoire

- fondé sur la race, la couleur, l'origine ethnique ou nationale, la langue
- le sexe, l'orientation sexuelle, l'état civil, le genre
- les convictions politiques ou religieuses
- la condition sociale, le handicap

i) **Agir dans l'intérêt et le respect de l'Institution :**

- en agissant de bonne foi au mieux des intérêts de l'établissement et aux besoins des patients, de leur famille ;
- en s'assurant de l'utilisation économique et efficiente des ressources humaines, matérielles et financières ;
- en évitant de ternir, par des propos immodérés, la réputation de l'établissement et de toutes les personnes qui y œuvrent ;
- en utilisant les biens, les ressources ou les services de l'établissement selon les modalités d'utilisation reconnues et applicables à tous (p.ex. on ne peut confondre les biens de l'établissement avec les siens) ;
- en s'abstenant de tout acte de dénigrement ou contraire à l'intérêt de l'institution ;

- en faisant toujours preuve d'intégrité, tant au sein comme en dehors de VALISANA lorsqu'il la représente et de réserve dans ses déclarations à l'extérieur sur tout sujet concernant VALISANA.

j) Eviter les conflits d'intérêts :

- en se comportant de façon à ne pas tirer d'avantages indus de ses fonctions, en son nom personnel ou pour le compte d'autrui ;
- en n'acceptant, ni sollicitant quelconque avantage ou bénéfice personnel, directement ou indirectement, d'une personne ou entreprise faisant affaires avec VALISANA ou agissant au nom ou pour le bénéfice d'une telle personne ou entreprise, si cet avantage ou bénéfice est destiné ou susceptible de l'influencer dans l'exercice de ses fonctions ou de générer des expectatives en ce sens.
- en déclarant à sa hiérarchie tous les conflits d'intérêts éventuels auxquels il pourrait se trouver soumis ;
- en rapportant à la Direction de VALISANA toute tentative de mise sous pression ou de corruption subie de la part des tiers ;
- en s'abstenant de siéger et de participer à toute délibération ou décision lorsqu'une question portant sur des matières ou des entreprises dans laquelle il a intérêt est débattue ;

k) Respecter les personnes :

- en faisant preuve de loyauté et veillant à la qualité de ses relations avec ses collègues ;
- en agissant dans un esprit d'équipe, de responsabilité, de courage, de rigueur et de discipline ;
- en proscrivant toute forme de discrimination, harcèlement psychologique ou harcèlement sexuel ;
- en favorisant un milieu de travail dans lequel chacun est traité avec équité, mais aussi une atmosphère de travail stimulante et un climat de confiance ;
- en respectant à tout moment les règles de politesse et de courtoisie dans ses relations avec les autres.