

CHARTRE DE BIENTRAITANCE



Bientraiter, c'est à la fois une intention (aller vers le mieux pour une personne) et un ou des actes concrets pour la réaliser

Identifier, les besoins de la personne et lui apporter une réponse adaptée

Écouter, avoir de l'empathie : "bien écouter, c'est presque répondre"

Neutralité et accompagnement des choix de l'utilisateur, sans jugement de valeur, en respectant son identité et en restant attentif à la cohérence des actions mises en œuvre

Tenir compte et favoriser les liens sociaux et familiaux, selon les moyens mis à disposition par l'institution

Respecter les libertés de choix, la confidentialité, l'intimité de la personne, ses valeurs, ses convictions personnelles et religieuses

Autonomiser, c'est faire avec la personne et pas faire pour, au rythme de l'utilisateur

Individualiser le projet de soin / projet de vie de l'utilisateur en sollicitant sa participation active

Traiter la douleur, entendre et reconnaître les angoisses, les souffrances physiques et morales de l'utilisateur

Accompagner la fin de vie par un travail en équipe, en soutenant à la fois l'utilisateur et son entourage

Noter le niveau de satisfaction des utilisateurs et en tenir compte dans les pratiques

Communiquer : avoir une qualité d'échange et de compréhension tout en respectant le silence de part et d'autre, le consentement de l'utilisateur doit être systématiquement recherché

Écouter, former les professionnels et favoriser le soutien entre professionnels

 **La bientraitance,
c'est l'affaire de tous!**