

# Charte de bientraitance

La bientraitance trouve ses fondements dans le respect de la personne de sa dignité et de sa singularité. Il s'agit d'une culture partagée au sein de laquelle les sensibilités individuelles, les spécificités des parcours et des besoins, doivent pouvoir s'exprimer et trouver une réponse adaptée.

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

**I**dentifier les besoins de la personne et lui apporter une réponse adaptée par la technique et la communication.

**E**couter, avoir de l'empathie : « Bien écouter, c'est presque répondre » (Marivaux)

**N**eutralité 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.

**T**enir compte et favoriser les liens sociaux et familiaux, selon les moyens mis à disposition par l'institution.

**R**especter les libertés de choix, la confidentialité, l'intimité de la personne, ses valeurs, ses convictions personnelles et religieuses. Autonomiser, c'est faire avec et non pas faire pour, au rythme de l'utilisateur.

**I**ndividualiser le projet de soin / projet de vie de l'utilisateur en sollicitant sa participation active.

**T**raiter la douleur : étendre et reconnaître les angoisses, les souffrances physiques et morales du résident / patient.

**A**ccompagner la fin de vie par un travail en équipe, en soutenant à la fois le résident / patient et son entourage.

**N**oter le niveau de satisfaction des usagers et en tenir compte dans ses pratiques.

**C**ommuniquer : avoir une qualité d'échange et de compréhension tout en respectant le silence de part et d'autre.

**E**couter, former les professionnels et favoriser le soutien entre professionnels.

« C'est par le bien faire que se crée le bien-être » (proverbe Chinois)