

# CHARTRE DE BIENTRAITANCE



**B**ientraiter, c'est à la fois une intention (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

**É**couter, avoir de l'empathie : "bien écouter, c'est presque répondre"

**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

**A**utonomiser, c'est faire avec la personne et 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, entendre et reconnaître les angoisses, les souffrances physiques et morales de l'utilisateur

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

**N**oter le niveau de satisfaction des utilisateurs et en tenir compte dans les pratiques

**C**ommuniquer : 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

**É**couter, former les professionnels et favoriser le soutien entre professionnels

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