

# CHARTRE DE BIENTRAITANCE

« **Bien traiter** » le résident/patient/bénéficiaire c'est « l'accompagner en recherchant son confort et son bien-être tout en lui assurant le respect de sa dignité et de ses droits, faire preuve d'empathie, de courtoisie et de disponibilité, tout en adaptant les ressources à ses besoins et ses souhaits ».

*La bientraitance impose un ensemble de comportements, d'attitudes respectueuses de la personne, la nécessité du professionnalisme et la recherche d'un environnement sécurisé.*

1. **Accompagner la personne lors de son accueil** : s'assurer de la qualité du lieu de vie ou de soins, faire la visite du service, l'informer de l'organisation en place, la présenter aux autres résidents/patients et à l'équipe, lui porter une attention toute particulière, recueillir ses habitudes de vie...
2. **Préserver son espace personnel, son intimité, sa pudeur** : frapper à la porte et attendre la réponse avant d'entrer, fermer les portes, respecter ses moments d'intimité (toilettes, sexualité...), respecter ses croyances...
3. **Etre attentif à la qualité de la communication** : dire bonjour, se présenter, informer la personne avant de dispenser les soins, ne pas utiliser le tutoiement, ne pas l'infantiliser, l'appeler par son prénom, uniquement à sa demande, en informer alors la famille et le tracer dans le dossier...
4. **Avoir un comportement bienveillant envers la personne** : avoir une attention égale à chacun tout le long de la journée, être attentif à son confort et à son bien-être, identifier ses inquiétudes...
5. **Soutenir le soin de son image** : attacher de l'importance à sa coiffure, son épilation, sa tenue vestimentaire, le port du dentier et des lunettes, son installation adaptée, susciter son regard dans le miroir ...
6. **Favoriser son autonomie et construire un projet d'accompagnement personnalisé** : prendre en considération les habitudes de vie et goûts de la personne (rythme de vie : sommeil, alimentation, toilette, autonomie, mobilité) et les adapter aux contraintes institutionnelles, prendre en considération la liberté de choix et de décision, capacité de négociation face au refus de soin...
7. **Mettre en valeur les capacités de la personne et ne pas la mettre en échec** : évaluer ses possibilités, adapter les moyens aux capacités (sonnette, téléphone, boisson, alimentation, télécommande de la télévision, lecture...)
8. **Etre à l'écoute de la souffrance et de la douleur** : être attentif à tout signe de souffrance et douleur, les prendre en compte, les évaluer et les tracer dans le dossier...
9. **Accompagner la personne en fin de vie** : être à l'écoute, prendre en compte ses souhaits, assurer des soins de confort, accompagner les proches...
10. **Professionaliser l'approche de la prévention de la maltraitance** : partager avec l'équipe pluri-professionnelle en cas de prise en charge difficile ou potentiellement source de maltraitance, signaler à sa hiérarchie toute suspicion ou tout constat de comportement inadapté ou de maltraitance, ne pas rester seul(e) face à un problème, oser en parler...