


DEFINITION de la BIENTRAITANCE

La Bientraitance est une démarche volontariste, institutionnelle, collective et individuelle d'amélioration continue des pratiques professionnelles visant à promouvoir :

- Le respect de la liberté et des droits de l'utilisateur et de ses proches.
- Le respect de sa dignité et de sa singularité.
- Le respect de la prise en compte de ses besoins et de ses attentes spécifiques.

Tout en maintenant la vigilance sur les risques de maltraitance et leurs signalements.



1 **J'adopte** en toute circonstance une attitude professionnelle d'écoute et de discernement à chaque étape du parcours de l'utilisateur.

« Je favorise l'empathie et le respect dans la relation avec le patient »
« Je reste à l'écoute des besoins du patient »
« J'intègre l'écoute et le temps relationnel aux soins »



2 **Je donne** à l'utilisateur et à ses proches une information accessible, individuelle et loyale.

« J'adapte mon vocabulaire, je m'assure de la bonne compréhension »
« Je remets le livret d'accueil au patient »
« Je délivre une information individualisée au moment de la préparation de l'admission »



3 **Je garantis** à l'utilisateur d'être coauteur de son projet en prenant en compte sa liberté de choix et de décision.

« J'adapte la prise en charge aux souhaits du patient »
« Je réalise un projet de soins en concertation avec le patient »
« Je prends en compte les directives anticipées »



4 **Je mets** tout en œuvre pour respecter l'intégrité physique et psychique, la dignité et l'intimité de l'utilisateur.

« Je respecte la pudeur et l'intimité du patient »
« J'évite le tutoiement, la familiarité, l'infantilisation des personnes dépendantes »
« Je mobilise les personnes en toute sécurité et je favorise les positions confortables »



5 **Je m'impose** le respect de la confidentialité des informations relatives à l'utilisateur.

« Je permets au patient d'exprimer ses interrogations en toute confidentialité »
« Je ne donne aucune information confidentielle à l'entourage sans le consentement du patient »



6 **J'agis** contre la douleur aiguë et/ou chronique physique et/ou morale.

« J'évalue systématiquement l'intensité de la douleur à l'entrée du patient et tout au long du séjour et j'apporte une réponse adaptée »



7 **J'accompagne** la personne et ses proches dans la fin de vie.

« Je me rends disponible pour le patient et sa famille »
« J'adapte ma prise en charge aux besoins du patient »



8 **Je recherche** constamment l'amélioration des prestations d'accueil, d'hôtellerie, d'hygiène, de transports...

« Je prends en compte les attentes et les besoins des patients et de leurs proches »



9 **Je garantis** une prise en charge médicale et soignante conforme aux bonnes pratiques et recommandations.

« J'ai conscience de l'obligation de me former, de m'informer et de me questionner sur mes pratiques au quotidien »



10 **J'évalue** et je prends en compte la satisfaction des usagers et de leur entourage dans la dynamique d'amélioration continue des services proposés.

« Je m'informe de l'évaluation continue de la satisfaction des patients »
« Je prends connaissance de l'analyse systématique du questionnaire de satisfaction patient »