

La bientraitance est une démarche volontaire et collective. Elle englobe l'ensemble des comportements et attitudes qui optimisent le confort de vie et l'épanouissement de la personne.

La bientraitance veille à une adaptation la plus juste aux divers besoins de la personne accompagnée (somatiques, psychologiques, relationnels) et en lien avec la démarche qualité et gestion des risques.

Bien traiter c'est développer une culture professionnelle qui encourage la réflexion tant individuelle que collective.

Identifier les besoins de la personne accompagnée.

Ecouter avec attention, empathie et toujours avec bienveillance. Etre à l'écoute des souffrances de la personne accompagnée.

Ne pas juger les choix de la personne accompagnée.

Tenir compte des liens sociaux et familiaux.

Respecter les droits de la personne accompagnée : liberté de choix, confidentialité, intimité, valeurs, convictions personnelles et religieuses.

Accompagner l'autonomisation de la personne à son propre rythme (favoriser son pouvoir d'agir, lui donner la possibilité d'être actrice de sa prise en charge).

Individualiser le projet de la personne accompagnée en sollicitant sa participation active.

Traiter les demandes de la personne accompagnée dans le respect des droits fondamentaux (charte des droits et libertés de la personne accompagnée).

Accompagner le parcours de la personne accompagnée en s'appuyant sur la pluridisciplinarité de l'équipe et des partenaires.

Nourrir le savoir des professionnels en développant les possibilités de formation professionnelle.

Communiquer et favoriser les échanges en confiance entre la personne accompagnée et les équipes.

L'information donnée doit être la plus compréhensible et la plus adaptée possible en fonction des situations et en favorisant une relation équilibrée.

Evaluer la satisfaction de la personne accompagnée et en tenir compte dans l'évolution des pratiques professionnelles.