

## PRÉAMBULE

Bien traiter les personnes accueillies, c'est reconnaître en eux des hommes et des femmes, qui ont un passé souvent riche, une histoire de vie et une identité singulière, une famille, bref un statut de personne à part entière, quelle que soit la gravité de leurs maladies et de leur état de dépendance.

- 1** Identifier les besoins de la personne accueillie et ses facultés d'adaptation, afin d'apporter des réponses adaptées, qui favorisent son autonomie, de jour comme de nuit.
- 2** Prendre en considération la liberté de choix et de décision de la personne accueillie, ses goûts, ses habitudes.
- 3** Rechercher constamment l'amélioration des prestations d'accueil, d'hôtellerie, d'hygiène...
- 4** Garantir une prise en charge médicale et soignante conforme aux bonnes pratiques et aux recommandations.
- 5** Agir contre la douleur aiguë et/ou chronique physique et/ou morale.
- 6** Respecter l'espace personnel de la personne accueillie et son intimité.
- 7** Respecter la personne accueillie dans la globalité de sa personne pour favoriser son estime de soi et son bien être, et en tenant compte de ses habitudes de vie.
- 8** Être attentif à la qualité de la communication et du comportement envers la personne accueillie.
- 9** Identifier les inquiétudes de la personne accueillie et chercher ensemble des réponses.
- 10** Prendre en compte les goûts, les habitudes alimentaires de la personne accueillie, et faire du repas un moment de plaisir.
- 11** Favoriser les déplacements de la personne accueillie en respectant son confort, son rythme, et en tenant compte de ses désirs d'aller et venir ainsi que de sa pathologie.
- 12** Favoriser les liens et les échanges avec les proches et l'entourage de la personne accueillie.
- 13** Accompagner la personne accueillie et ses proches dans sa fin de vie.



Être bientraitant, c'est vivre dans un milieu qui implique de la part de tous, encadrement, médecins, intervenants, familles, patients, un respect mutuel dans une communication faite de confiance, de tolérance et d'écoute.