



## CHARTER DE BIENTRAITANCE

L'Association AMALLIS a pour objectif de promouvoir et développer une culture de la bientraitance au sein de ses services d'aide et de soins à domicile. Pour cela tous les salariés sont sensibilisés et formés à cette culture.

La charte exprime les valeurs de la bientraitance.

Elle est destinée aux professionnels, aux usagers et à leur entourage.

### DEFINITION DE LA BIENTRAITANCE

La bientraitance est la relation bienveillante, respectueuse qui contribue au bien être, au confort, à la dignité de tous les êtres.

Elle trouve ses fondements dans le respect de la personne, de sa dignité et de sa singularité. Il s'agit d'une culture partagée au sein de laquelle les sensibilités individuelles, la spécificité des parcours et des besoins doivent pouvoir s'exprimer et trouver une réponse adaptée.

#### Bientraiter c'est :

##### Respecter

- l'usager
  - en respectant son intégrité, sa sensibilité, sa dignité et sa singularité en expliquant les limites et les missions du service
  - en respectant son libre choix de vie et de décision en prenant en compte ses habitudes, ses souhaits dans un respect mutuel des contraintes et des limites de chacun
  - en respectant ses habitudes de vie et ses rythmes
  - en respectant sa vie affective et sexuelle
  - en respectant son intimité et sa vie privée
  - en respectant son cadre de vie et son espace privé, ses objets personnels, sa correspondance qui ne doivent être manipulés qu'avec son consentement et à sa demande
  - en respectant sa religion, ses convictions, ses valeurs
  - en respectant la confidentialité et la discrétion
  - en accompagnant sa fin de vie qui est un droit fondamental dans le souci de préserver sa dignité, ses convictions, ses souhaits ainsi que ceux de sa famille
- les professionnels
  - en respectant la place de chaque professionnel en fonction de ses compétences et de sa qualification, des limites propres de chacun, de l'organisation du service
  - en respectant les interventions et les missions des uns et des autres
  - en respectant les limites de l'intervention
- Respect des aidants
  - Respecter la place de la famille et de l'aidant dans la prise en charge de l'usager

*votre solution de vie à domicile*

## **Ecouter**

L'écoute est la base de toute relation : sans écoute il n'y a pas de vraie communication.  
Ecouter c'est reconnaître l'autre en :

- écoutant ses besoins et ses demandes, en accordant une légitimité à ses paroles tout en adaptant les interventions des professionnels aux exigences du service
- étant attentif à tous signes, tout langage (verbaux, non verbaux, écrits)
- prenant en compte l'inquiétude, la détresse, la colère
- reconnaissant ses difficultés et ses attentes

## **Communiquer**

- Etre poli et courtois
- Marquer l'attention de la considération qu'on porte
- Verbaliser les actes pour rassurer
- Avoir une qualité d'échange et de compréhension tout en respectant le silence de part et d'autre
- Maintenir le lien social en développant des relations sociales et familiales afin d'éviter le repli sur soi

## **Soutenir**

- L'usager
  - Préserver le plus possible sa capacité d'initiative
  - Valoriser et maintenir son autonomie en tenant compte de la douleur physique et morale
  - Veiller à son bien être et son confort en s'assurant qu'un traitement de la douleur psychologique et physique approprié soit mis en place, en recentrant sur ses besoins afin de préserver son autonomie et sa liberté d'expression dans l'exercice des actes de la vie courante
- Les professionnels
  - Accompagner et sensibiliser les différents intervenants
  - Reconnaître leur compétence et leur action en les valorisant par l'écoute, la formation
  - Avoir le soutien de la hiérarchie
- Les aidants
  - Accompagner au quotidien
  - Aider dans les propositions
  - Soutenir la dynamique familiale pour l'épanouissement de l'usager
  - Avoir des temps d'échange
  - Prévenir l'épuisement

## **Avoir une relation de confiance**

- Etablir une relation de confiance basée sur l'honnêteté auprès des usagers et de leurs aidants en s'appuyant sur le dialogue, l'écoute, le soutien et la compétence professionnelle, en préservant la confidentialité
- Etre intègre et transparent
- Refuser la violence physique, verbale et morale en signalant toutes situations portant atteinte à la dignité et à l'intégrité de la personne
- Prendre soin, faire preuve de sollicitude et de patience
- Avoir le sens de la responsabilité professionnelle : compétence technique, conscience professionnelle

**C'est par le bien être que se crée le bien être  
(proverbe chinois)**

*votre solution de vie à domicile*