

**Préambule :**

*La Bientraitance 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, les spécificités des parcours et des besoins, doivent pouvoir s'exprimer et trouver une réponse adaptée.*

- B** Comme **bien traiter**, c'est à la fois une intention positive (aller vers le « bien-être » pour une personne) et un ou des actes concrets pour la réaliser.
- I** Comme **identifier, avec le patient, ses besoins** et lui apporter une réponse adaptée par la technique, le « savoir-faire » et la communication, le « savoir-être ».
- E** Comme **écouter, savoir se taire** : « Bien écouter, c'est presque répondre ». (Marivaux)
- N** Comme **neutralité dans les échanges avec le patient**, sans jugement de valeur, en respectant son identité et en veillant à la cohérence des actions mises en œuvre.
- T** Comme **tenir compte et favoriser les liens sociaux et familiaux**, selon les moyens prévus dans le projet de soins personnalisé.
- R** Comme **respecter le développement des capacités de chaque patient**, faire avec et non pas faire à la place, en respectant le rythme de chacun.
- A** Comme **assurer** à l'ensemble des patients, de leur proches et des professionnels, **le respect de la confidentialité** des données concernant chacun. Aider le patient à **préserver son intimité**.
- I** Comme **instruire**, éduquer, guider, informer le patient avec des mots clairs, adaptés à sa compréhension.
- T** Comme **traiter la douleur**, entendre et reconnaître les angoisses, les souffrances physiques, psychiques et morales du patient.
- A** Comme **accompagner, soutenir l'expression du patient** sur la prise en charge, le séjour, la vie institutionnelle.
- N** Comme **notifier clairement** les limites des libertés de chacun, c'est-à-dire les libertés et les droits des autres ou la mise en danger du groupe.
- C** Comme **communiquer toute suspicion de maltraitance** selon la procédure en vigueur, protéger le patient.
- E** Comme **élaborer avec le patient**, en pluri professionnalité, **le projet de retour** dans son cadre de vie habituel