
 <p><b>CHCBE</b> Centre Hospitalier de Capesterre-Belle-Eau</p>	<h2>CHARTRE BIENTRAITANCE</h2>		
<b>Date de création :</b> 11/06/2025	<b>Date de diffusion :</b> Immédiate	<b>Date d'application :</b> Immédiate	
<b>Référence :</b> DDP-INF29	<b>Version :</b> 1	<b>Destinataire(s) :</b> L'ensemble des services	
<b>Rédaction :</b> Groupe de travail Bientraitance Cellule Qualité	<b>Validation :</b> Dr Marie-Florence PERARD-BAH Médecin coordonnateur, PCME  A-M BALAGA, CSS, Coord. des soins	<b>Approbation :</b> Virginie GOMEZ Administratrice Provisoire	

**Bientraiter**, c'est à la fois une intention positive (aller vers le mieux pour une personne) et un ou des actes concrets pour la réaliser.

**Identifier** les besoins de la personne et lui apporter une réponse adaptée par une communication bienveillante.

**Ecouter**, avoir de l'empathie : « Bien écouter, c'est presque répondre ». (Marivaux)

**Neutralité** et accompagnement des choix de l'utilisateur, sans jugement de valeur, en respectant son identité et en restant attentif à la cohérence des actions mises en œuvre.

**Tenir** compte et favoriser les liens sociaux et familiaux, selon les moyens mis à disposition par l'institution.

**Respecter** les libertés de choix, la confidentialité, la dignité, l'intimité de la personne, ses valeurs, ses convictions personnelles et religieuses.

**Autonomiser**, c'est faire avec (accompagner) et non pas faire à la place, au rythme de l'utilisateur.

**Individualiser** le projet de soin / projet de vie de l'utilisateur en sollicitant sa participation active.

**Traiter** soulager la douleur tant physique que psychologique : entendre et reconnaître les angoisses, les souffrances physiques et morales du patient/résident.

**Accompagner** la fin de vie par un travail en équipe, en soutenant à la fois le patient/résident et son entourage.

**Noter** le niveau de satisfaction des usagers et en tenir compte dans les pratiques.

**Communiquer** : avoir une qualité d'échange et de compréhension tout en respectant le silence de part et d'autre.

**Ecouter**, former les professionnels et favoriser le soutien entre professionnels.