

# Charte d'engagement de bientraitance élaborée par le personnel

*B*ientraiter, c'est adopter en toute circonstance une attitude professionnelle, d'écoute et de discernement.

*I*nformer le résidant et ses proches d'une manière accessible et individuelle.

*E*ncourager constamment le maintien de l'autonomie, en allant au rythme du résidant.

*N*eutralité et respect des valeurs, des convictions personnelles et religieuses du résidant.

*T*enir compte des souhaits, des goûts, des habitudes, de la liberté de choix et de décision du résidant.

*R*echercher constamment l'amélioration des prestations d'accueil, d'hygiène et d'hôtellerie.

*A*ttendre l'autorisation du résidant avant de pénétrer dans le logement, respecter son intimité.

*I*dentifier les besoins ou inquiétudes du résidant, relayer l'information auprès des familles et de la Direction et orienter le résidant pour trouver une réponse adaptée.

*T*enir compte et favoriser les liens sociaux et les échanges avec les proches et l'entourage du résidant.

*A*ccompagner la fin de vie, dans les limites de notre service, en soutenant à la fois le résidant et son entourage.

*N*écessité de respecter la confidentialité, ciment d'un engagement relationnel.

*C*ommuniquer, avec une réelle qualité d'échange et d'empathie. « Bien écouter c'est presque répondre ».

*E*valuer et prendre en compte la satisfaction des usagers et de leur entourage.