



DIGNE DE CONFIANCE,
à chaque instant

Les 6 principes directeurs qui favorise la bientraitance

Placer la personne au centre des actions; elle juge si cela lui convient et si l'action est bientraitante pour elle

Favoriser l'autodétermination et le pouvoir d'agir; la personne peut faire des choix selon ses goûts, ses valeurs

Respecter la personne et sa dignité; elle se sent considérée et cela lui permet d'avoir une bonne estime personnelle

Favoriser l'inclusion et la participation sociales ; la personne peut contribuer à la société et briser son isolement si elle le souhaite

Déployer des actions et des interventions avec savoir-faire et savoir-être; la personne est entourée de personnel compétent et qui possède le jugement requis pour être bien soutenue

Offrir un soutien concerté ; pour toutes les dimensions de la vie de la personne et toujours en respectant ses choix

FICHE NO 15 : LA BIENTRAITANCE

Qu'est-ce que le concept de la bientraitance?

La bientraitance est une approche valorisant le respect de toute personne, ses besoins, ses demandes et ses choix, y compris ses refus.

Elle s'exprime par des attentions, des attitudes et par un savoir-être et savoir-faire collaboratifs, respectueux des valeurs, de la culture, des croyances, du parcours de vie et des droits et libertés des personnes.

Elle s'exerce par des individus, des organisations ou des collectivités qui, par leurs actions, placent le bien-être des personnes au cœur de leurs préoccupations.

Elle se construit par des interactions et une recherche continue d'adaptation à l'autre et à son environnement.

MOTS CLÉS À RETENIR LORS D'UNE INTERVENTION

**Dignité - Confidentialité - Respect - Intimité - Autonomie - Sécurité
Humanité - Vouvoiement - Professionnalisme - Participation -
Milieu de vie - Choix - Adaptation - Droits**

Un facteur de protection contre la maltraitance

La bientraitance est avant tout une approche positive. Elle n'est ni le contraire ni l'absence de la maltraitance. Elle fait la promotion d'attitudes et de comportements positifs et respectueux des choix et des préférences de la personne âgée. En cela, elle représente un levier complémentaire dans la lutte contre la maltraitance et peut prévenir son apparition. Elle assure une certaine vigilance et constitue un facteur additionnel de protection face à la maltraitance.

Au CISSS de Laval, la maltraitance : c'est **NON!**

Nous vous invitons à consulter :

Le cadre de référence Favoriser la
bientraitance

Le guide pratique : Démarche de mise en
valeur des pratiques de bientraitance
« ordinaire » en CHSLD, RI et RPA au
Québec

La boîte à outils : La bientraitance des
personnes proches aidantes

La roue de l'approche relationnelle : Une
approche de bientraitance en CHSLD

Pour en savoir plus, consultez :
[www.lavalensante.com/soins-et-services/liste-
des-soins-et-services/maltraitance/](http://www.lavalensante.com/soins-et-services/liste-des-soins-et-services/maltraitance/)

SUITE : LA BIENTRAITANCE

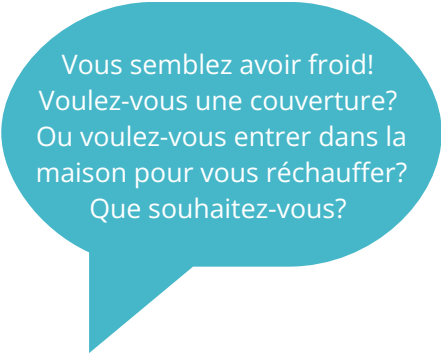
DIFFÉRENCE ENTRE BIENVEILLANCE ET BIENTRAITANCE?

La bientraitance et la bienveillance sont deux notions étroitement liées, mais distinctes et qui ont un impact profond sur la qualité des soins offerts à la clientèle.

Laquelle de ces bulles fait référence au concept de bientraitance?

 Vous devez avoir froid!
Je vais vous apporter une
couverture!

**La bienveillance implique une volonté
de faire du bien sans rien attendre
en retour.**

 Vous semblez avoir froid!
Voulez-vous une couverture?
Ou voulez-vous entrer dans la
maison pour vous réchauffer?
Que souhaitez-vous?

**La bientraitance implique la considération du
point de vue de la personne, du respect de
ses droits et de sa dignité.**

Exemples de bonnes pratiques à adopter

- **Cogner avant d'entrer chez un usager**
- **Porter la carte d'identité, se présenter et expliquer son rôle**
- **Consulter la personne pour tout ce qui la concerne**
- **Ne jamais présumer ce que la personne souhaite ou préfère**
- **Se montrer intéressé à l'histoire de vie de la personne afin de mieux la connaître**
- **Adapter les interventions selon les préférences de la personne**
- **Éviter l'âgisme**
- **Éviter les discussions de corridor**

***Avez-vous d'autres exemples d'actions bientraitantes
à partager avec votre équipe?***