



La bientraitance est un pilier de la démarche qualité. C'est une manière d'être, soucieuse de l'autre, réactive à ses besoins et à ses demandes. A l'ADH, elle se traduit par une culture du respect de la personne c'est-à-dire :

« Prendre conscience de la portée de nos actes pour mieux les ajuster »

- 1 ✓ Respecter **la culture** et **les croyances** des patients.
- 2 ✓ Respecter **la confidentialité** et promouvoir **les droits et les libertés** des patients.
- 3 ✓ Favoriser **le confort** des patients et rester à **l'écoute** de leurs attentes.
- 4 ✓ **Soulager la souffrance** physique et psychologique.
- 5 ✓ **Identifier les besoins, apporter des réponses adaptées** qui favorisent son autonomie et améliorent sa qualité de vie.
- 6 ✓ Accorder **une place centrale aux patients** en terme de décisions le concernant.
- 7 ✓ Procéder à l'évaluation de la **satisfaction des personnes** prises en charge.
- 8 ✓ **Garantir la qualité des soins**, dans une démarche d'amélioration continue des pratiques professionnelles et un suivi des évolutions du système de santé.

### La bientraitance n'est pas

- 9 ✗ **Tout actes, propos et attitudes de négligence portant atteinte à l'intégrité, l'intimité et la dignité de la personne.**



La bientraitance implique la participation de tous  
**SOIGNANTS** et **SOIGNES**