

## Comment nous l'appliquons ?

- **EN ADOPTANT** en toute circonstance une attitude professionnelle sécurisante, tolérante, d'écoute et de discernement à chaque étape du parcours de l'utilisateur.
- **EN DONNANT** à l'utilisateur et à ses proches, une information accessible, individuelle et loyale.
- **EN GARANTISSANT** à l'utilisateur d'être co-auteur de son projet en prenant en compte sa liberté de choix et de décision de part une relation de confiance mutuelle.
- **EN METTANT** tout en œuvre pour respecter la singularité, la pudeur, l'intégrité physique et psychique, la dignité et l'intimité de l'utilisateur.
- **EN IMPOSANT** le respect de la confidentialité des informations relatives à l'utilisateur (ex. : respect de la demande de non divulgation de la présence d'un patient).
- **EN AGISSANT** contre la douleur aiguë et/ou chronique, physique et /ou morale.
- **EN ACOMPAGNANT** la personne et ses proches dans la fin de vie.
- **EN RECHERCHANT** constamment l'amélioration des prestations d'accueil, d'hôtellerie, d'hygiène, de transports, etc. (ex. : possibilité d'une prise de repas avec un proche, accès à la presse quotidienne, possibilité de pratique de la religion, permission pour visite du marché local).
- **EN GARANTISSANT** une disponibilité physique et intellectuelle avec une prise en charge médicale et soignante conforme aux bonnes pratiques et recommandations.
- **EN EVALUANT** et prenant en compte la satisfaction des usagers et de leur entourage dans la dynamique d'amélioration continue des services proposés.

### DONNONS LA PAROLE A MME AIMEE BIENTRAITANCE, RESIDENTE\*

\* travail effectué par Résidence Santé Cousin de Méricourt, Résidence Services l'Aqueduc

« Mes pt'its chéris,

- Frappez à la porte de ma chambre avant d'entrer est un vrai souhait !...
- Respectez mon intimité et vous me complèzerez....
- Evitez de me tutoyer...que j'aimerais !....
- Fermez la porte de ma salle de bain...ça me plairait....
- Accompagnez moi au WC .....SVP...je suis trempée....
- Laissez moi dormir....le temps à mon âge me le permet....
- Ecartez de mon café au lait toutes ces pilules jaunes, rouges, vertes....c'est amer à souhait....
- Fermez la fenêtre....la neige est tombée....
- Mettez moi mon dentier...j'aimerais tant manger un morceau de poulet....
- Tenez moi délicatement....ma peau est si fragilisée....
- Changez moi ma robe tachée....je vais me promener....
- N'oubliez pas mon pansement...il s'est détaché....
- Permettez moi de vous appeler...j'ai si mal au côté....
- Pardonnez moi si je me suis oubliée....mais la sonnette est à l'opposé....
- Mettez moi mon appareil auditif...j'entendrai les oiseaux chanter...
- Détachez moi...il fait si beau pour marcher....
- Regardez moi pour me parler....vous verrez mes larmes couler...
- Laissez moi m'isoler....c'est ma liberté de penser...
- Donnez moi la parole.... J'ai toute ma vie à raconter....
- Acceptez moi à vos côtés même si je suis âgée....je n'ai plus que vous à aimer... »

Respect de la dignité Disponibilité (physique, intellectuelle)

Empathie

Tolérance

Accessibilité

Non discrimination

Ecoute

Attitudes sécurisantes

Confiance

Principes éthiques

Equité

Bienfaisance

Non nuisance