



**Bien traiter,  
c'est accueillir,  
accompagner le  
résident**

**Exercer son métier  
avec  
professionnalisme  
et humilité**

**Identifier ses  
besoins et ses  
attentes**

**Consolider la  
sécurité et la  
qualité des  
soins**

**Ecouter,  
observer,  
entendre**

**Noter les  
remarques des  
résidents,  
réfléchir à nos  
pratiques**

**Nourrir un  
climat de  
confiance**



# LA BIENTRAITANCE

**Aider le résident  
à être autonome**

**Tenir compte  
des différences:  
culture,  
religion, valeurs**

**Traiter la  
douleur  
physique et  
psychologique**

**Respecter la  
dignité: volonté,  
l'intimité, la  
confidentialité**

**Informar de  
façon  
personnalisée  
pour éclairer ses  
choix**

**Apporter un  
soutien aux  
proches,  
favoriser les  
liens sociaux**