

La **Bienveillance** (veiller au Bien) embrasse tout ce qui favorise l'épanouissement de la personne, s'adapte à ses besoins divers (psychologiques, physiologiques, affectifs ...) et permet son développement harmonieux.

Chaque personne a besoin que l'on respecte sa liberté individuelle, que l'on préserve son bien-être psychique et physique, que l'on respecte son rythme de vie, ses envies, ses goûts, son autonomie.

Pour cela, la bienveillance impose aux professionnels un **savoir-faire** et un **savoir-être**.

Art1. Respect du patient hospitalisé

- Frapper à la porte avant d'entrer, et attendre la réponse quelques secondes
- Se présenter, dire bonjour quotidiennement
- Se rendre disponible
- Savoir être tolérant
- Ne pas infantiliser, ne pas tutoyer, éviter la familiarité
- Exclure l'usage du smartphone personnel en dehors des temps de pause

Art2. Communication et écoute

- Donner au patient et à son entourage une information individualisée et accessible
- Solliciter la communication verbale et non verbale
- Laisser au patient le temps de s'exprimer
- S'adapter à ses possibilités de compréhension
- Être attentif à ses besoins, prendre en compte ses plaintes

Art3. Respect de la confidentialité

- Ne pas parler du patient dans le couloir, ne pas parler d'un patient devant un autre patient
- Inviter la famille ou les visiteurs à sortir de la chambre lors des soins
- Fermer la porte de la chambre lors d'un soin

Art4. Respect des règles d'hygiène, de sécurité et de confort

- Respecter les consignes, protocoles en vigueur et règles fondamentales d'hygiène et de soins, tout en préservant la dignité et l'intimité du patient
- Prendre en compte sa douleur physique et/ou psychologique
- Informer et rechercher son consentement sur le déroulé du soin
- Favoriser les déplacements et les transferts par des outils adaptés (fauteuils, déambulateurs...)
- Lui proposer un environnement adapté
- S'assurer que la sonnette est toujours à sa disposition

Art5. Promotion de l'autonomie

- Favoriser l'implication de l'entourage
- Ne pas faire à la place du patient ce qu'il peut faire lui-même
- Le stimuler dans ses gestes quotidiens, en tenant compte de ses réelles possibilités
- L'encourager et le rassurer dans ses progrès

Art6. Bienveillance la nuit

- Respecter au mieux l'heure de coucher souhaitée
- Éviter les nuisances sonores
- Ne pas allumer les lumières brutalement
- Répondre sans tarder aux sonnettes
- Avoir une attitude adaptée et rassurante face aux situations particulières (gestion de la continence,...)