

La bientraitance, une approche gagnante pour tout le monde!



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.



Cette fiche accompagne la capsule vidéo [La bientraitance, une approche gagnante pour tout le monde!](#) en complément d'information.

Objectifs de la capsule

- Distinguer la bienveillance de la bientraitance;
- Reconnaître les conditions qui favorisent la bientraitance;
- Intégrer des gestes et des attitudes de bientraitance dans la pratique au quotidien;
- Expliquer les avantages de la bientraitance en relation avec la clientèle.

À qui s'adresse la capsule?

À toute personne contribuant à la mission d'un établissement de santé et de services sociaux.

But de la capsule

- Favoriser l'engagement de tous et toutes pour une culture de bientraitance;
- Promouvoir un savoir-faire et un savoir-être bientraitants.

Agir avec **bienveillance** ou **bientraitance**?

Un exemple de **bienveillance** :

« Vous devez avoir froid? Je vais vous amener une couverture... Ça va vous faire du bien! »

Dans cette formulation remplie de bonnes intentions et de gentillesse, il n'y a pas forcément d'interaction avec l'autre personne. On présume de son besoin à un moment précis.

Un exemple de **bientraitance** :

« Vous semblez avoir froid! Voulez-vous une couverture ou entrer à l'intérieur? Qu'est-ce que vous souhaitez? »

Dans cette formulation, l'interaction avec l'autre est privilégiée. Son point de vue est pris en compte et les questions « ouvertes » laissent place à l'échange et à la libre décision.

Source : Gouvernement du Québec. (2023). *Favoriser la bientraitance envers toute personne aînée, dans tous les milieux et tous les contextes – Cadre de référence*.



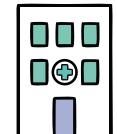
L'engagement de tous les acteurs et de toutes les actrices, soit les intervenants et intervenantes en soins médicaux, en soins de santé et en services psychosociaux ainsi que les gestionnaires est nécessaire pour mettre de l'avant une culture de bientraitance dans tous les milieux et toutes les pratiques.

Exemples de gestes et d'attitudes bientraitants selon les milieux



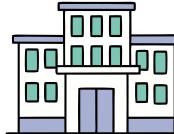
À domicile ou en RPA

- ✓ Fixer le moment du rendez-vous en fonction des habitudes de vie de la personne
- ✓ Porter intérêt envers la personne proche aidante tout au long de la prestation de services
- ✓ Respecter le refus d'un soin ou d'un service (ex. : l'aide au bain)



En clinique (CLSC, GMF, cliniques ambulatoires, etc.)

- ✓ Demander à la personne comment elle souhaite que l'on s'adresse à elle en respect de la diversité sexuelle et de genre
- ✓ Respecter la confidentialité (ex. : pas de discussion de corridor)
- ✓ Prendre le temps d'établir un contact significatif et positif



En milieux hospitaliers et centres de réadaptation

- ✓ Aviser la personne de chaque étape d'un soin en cours de prestation
- ✓ Inclure la personne tout au long de l'intervention (ex. : ne pas échanger sur des sujets hors contexte entre collègues)
- ✓ Mettre à profit l'expérience et les connaissances des personnes (ex. : respecter le savoir expérientiel)
- ✓ Demander et attendre l'autorisation de la personne avant d'entrer dans la chambre qu'elle occupe



En milieux de vie alternatifs (CHSLD, RI RTF, RAC, etc.)

- ✓ Favoriser l'autonomie de la personne selon ses capacités physiques et cognitives (ex. : choisir ses vêtements)
- ✓ Mettre en place des mécanismes pour encourager la personne et ses proches à participer à l'amélioration du milieu de vie
- ✓ S'adresser à la personne en fonction de ses préférences (ex. : vouvoiement/tutoiement, utilisation du prénom/nom de famille)

Inspiré de :

- Gouvernement du Québec. *Favoriser la bientraitance envers toute personne aînée, dans tous les milieux et tous les contextes* – Cadre de référence.
- CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal. *Roue de l'approche relationnelle*.
- Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue. *Capsule vidéo sur la bientraitance – Une approche gagnante pour tout le monde!* – Fiche d'accompagnement.

Cette section vise à soutenir les échanges après le visionnement de la capsule vidéo

Cette capsule peut servir à animer des échanges en supervision individuelle ou en rencontre d'équipe à la suite d'un visionnement individuel ou collectif.



Quelques questions pour susciter les échanges :

- Donner des exemples de gestes ou d'attitudes de bientraitance dans votre milieu;
- Nommer un geste ou une attitude de bientraitance dont vous avez été témoin qui vous a particulièrement touché;
- Identifier des gestes ou des attitudes de bientraitance que vous croyez pouvoir mettre en pratique dans votre quotidien dès aujourd'hui, soit sur le plan individuel ou en tant qu'équipe;
- Comment valoriser et faire la promotion des gestes et attitudes de bientraitance de vos collègues.

Outils complémentaires



Documents de soutien

- Cadre de référence : [Favoriser la bientraitance envers toute personne aînée, dans tous les milieux et tous les contextes](#).
- 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](#).
- Roue de l'approche relationnelle : [Une approche de bientraitance en CHSLD](#).

Quelques programmes

- [Dans la peau d'un aîné](#)
- [Pour que vieillir soit gai](#)
- [Famille choisie](#)