

« La maltraitance c'est faire ce que l'on ne voudrait pas faire à l'un des siens » Y. GINESTE.

La **bienveillance** est une démarche globale d'accompagnement de la personne âgée et de son entourage visant à promouvoir le respect des droits et libertés. La **bienveillance** s'appuie sur les besoins et les désirs de l'autre dont on prend soin afin de continuer à donner du sens à la vie dans le respect de son identité.

ARTICLE 1 : Nos valeurs

Prendre soin de la personne âgée a pour fondement la relation humaine ; ce qui impose des comportements, des attitudes et des pratiques de bienveillance, basées sur des valeurs éthiques essentielles :

- la tolérance, la patience, l'écoute et la discrétion,
- le respect de la dignité de l'être humain et de sa qualité de vie,
- la solidarité et le respect entre les professionnels,
- la motivation, l'implication, la responsabilité et le respect des règles institutionnelles.

ARTICLE 2 : L'accompagnement et la confidentialité lors de l'accueil

Pour toute personne accueillie (personne âgée et/ou proche), le personnel se présente et favorise une communication chaleureuse en assurant confidentialité et respect. Il consacre le temps nécessaire pour un accueil courtois et personnalisé.

ARTICLE 3 : La dignité et le respect de la personne

Tout professionnel intervenant auprès de la personne âgée doit faire preuve de professionnalisme : il adapte sa communication, il évite toute attitude familière ou d'infantilisation. Il respecte les rythmes de la personne, sa dignité et son intimité.

ARTICLE 4 : Le respect des projets de vie

Tout professionnel intervenant auprès de la personne âgée doit connaître et respecter les habitudes de vie et les souhaits du résident. Ceux-ci sont formalisés, avec la personne, dans un Projet de Vie Personnalisé réalisé dans les trois mois qui suivent son arrivée.

ARTICLE 5 : Favoriser les liens sociaux et familiaux

Tout professionnel intervenant auprès de la personne âgée doit faire preuve de disponibilité et de patience afin d'aider la personne à s'adapter à la vie collective et à son nouveau cadre de vie. Les activités de loisirs sont favorisées afin de conserver des liens sociaux. Tout professionnel intervenant auprès de la personne âgée doit assurer le relais entre le résident et son entourage.

ARTICLE 6 : Le droit à la parole, à l'information et à l'écoute

Toute personne âgée a le droit d'être informée et de participer aux décisions la concernant. L'expression des résidents est favorisée. Les attentes sont recueillies et prises en compte. La personne âgée peut s'exprimer à tout moment avec l'assurance d'être écoutée.

ARTICLE 7 : La sécurité et la confiance

Tout professionnel intervenant auprès de la personne âgée développe son écoute et ses observations afin de veiller à sa sécurité physique et psychique. Il propose toute mesure pouvant améliorer le climat de confiance et le sentiment de sécurité du résident.

ARTICLE 8 : Bienveillance et prévention des risques de maltraitance

Tout professionnel intervenant auprès de la personne âgée veille à assurer un accompagnement bienveillant à travers une approche adaptée par une communication verbale et non verbale douce dans le respect de son intimité, de ses désirs et de ses habitudes.

ARTICLE 9 : Accompagnement et fin de vie dans la dignité

Les souhaits de la personne en fin de vie sont respectés. Ses douleurs physiques et morales sont prises en compte et soulagées autant que possible. Le confort maximum du résident est assuré dans le respect de ses croyances.

ARTICLE 10 : Le personnel, acteur du développement de la bienveillance

Les échanges pluridisciplinaires ainsi que les formations internes et externes permettent d'améliorer les conduites à tenir et contribuent à une meilleure approche de la personne âgée et de son entourage. Il appartient à l'encadrement de dynamiser le cercle vertueux de la bienveillance.