

CHARTRE DE BIENVEILLANCE

Professionnels : Nicole HORN (AS), Béatrid JORGE (ASL), Jérémy GUYOT (Animateur), Roland LOPES (psychologue), Khadija FADEL (AMP)

Les êtres comptent toujours plus que les choses ou que les actes.

La bienveillance est la mise en acte de la bienveillance. La bienveillance est une façon d'être par rapport à l'autre. Pour prendre soin de l'autre, il est nécessaire de prendre soin de soi.

Qu'est-ce que le *respect* ? Le respect est une valeur éthique. Il s'agit d'une attitude d'acceptation, de consentement face à la différence et de considération envers une personne, une chose ou une idée. Le respect suppose de laisser le libre choix à l'autre.

Qu'est-ce que *reconnaître* ? C'est entendre, comprendre et dire notre entendement. C'est le contraire de nier.

1. RESPECT DES REGLES GENERALES D'INTIMITE ET DE COURTOISIE

- Toujours frapper à la porte et attendre la réponse avant d'entrer dans la chambre
- Respecter les règles de politesse et de courtoisie habituellement en usage
- Respecter l'intimité pendant la toilette en fermant par exemple la porte de la salle de bains
- Respecter le droit à une vie affective, sexuelle et privée (tout ne nous concerne pas)
- Respecter la confidentialité de ce qu'un résidant nous confie vis-à-vis des familles, des autorités et même des collègues (tout n'a pas besoin d'être su par tous)
- Respecter la charte de la personne accueillie (affichée à l'accueil)

2. RESPECT INDIVIDUALISE

- Adapter les soins et y consacrer un temps en accord avec le rythme du résidant
- Expliquer au résidant ce qu'on va lui faire, puis ce qu'on fait quand on le fait
- Respecter les habitudes de vie du résidant
- Individualiser les soins et l'accompagnement
- Assurer les soins nécessaires aux besoins vitaux et au confort du résidant
- Prendre en compte les douleurs physiques dans leurs dimensions médicales et psychologiques : ne pas les nier ou les minimiser, les reconnaître

3. RECONNAITRE L'EXPRESSION

- Reconnaître les douleurs psychiques du résidant, même si l'on ne peut y remédier
- Reconnaître les souhaits exprimés par le résidant, même quand on ne peut pas les satisfaire
- Utiliser la considération et la reconnaissance, ne pas gérer le mal-être par le déni (« *mais non, ce n'est rien... ne dites pas ça...* »)
- Eviter de porter des jugements envers les résidants ou leurs proches (être conscient de nos jugements peut aider à en limiter leur impact dans la réalité : éviter d'occulter nos jugements quand ils sont présents,)
- Accompagner les proches quand ils le désirent

4. QUALITE DE LA VIE SOCIALE

- Favoriser le lien des résidants avec la société et les proches (permettre aux résidants des sorties ou des entrées de l'extérieur)
- Répondre au besoin de communication, d'information et d'accomplissement personnel des résidants
- Proposer aux résidants un espace de vie adapté et convivial, tenant compte de ses capacités
- Proposer aux résidants des activités adaptées
- Veiller à la qualité de cet espace de vie : propreté, odeurs, bruits, décoration, sécurité
- Respecter les religions et les pratiques religieuses des résidants, y compris l'absence de religion et/ou de pratique

5. AUTONOMIE

- Laisser le libre choix aux résidants – dans la limite de la sécurité et du respect d'autrui, même quand certains risques sont liés à ses décisions – à propos de ses règles de conduite, du sens qu'il souhaite donner à son existence
- Eviter de faire à la place du résidant ce qu'il peut faire lui-même. Si nécessaire, le faire *avec* lui
- Maintenir la continence autant que possible et aider les résidants à maintenir une dignité d'homme et de femme en les conduisant aux toilettes (la dignité passe par le regard de l'autre)
- Permettre aux résidants de demander de l'aide en mettant une sonnette à disposition et en y répondant

6. OUTILS

- Mettre les outils en pratique qui permettent la bienveillance et la bienveillance, y compris dans le domaine médical (transmissions, cohérence de la prise en charge entre les professionnels)
- Mettre en place une démarche d'amélioration des pratiques, des savoirs, des savoir-faire, des savoir-être (formation, groupes de réflexion, analyse des pratiques...)