

# Charte de Bienveillance à l'hôpital de ROSHEIM



**La Bienveillance**, c'est « prendre soin » de la personne âgée, c'est communiquer de façon bienveillante et adaptée à son état de santé et de compréhension. C'est l'aider à continuer à donner un sens à la vie en la respectant dans son identité et en favorisant son épanouissement.

## Article 1 : Nos Valeurs

L'intervention gériatrique a pour fondement une relation humaine qui impose des comportements, des attitudes et des pratiques de bienveillance, basées sur les valeurs suivantes :

Tolérance, patience, écoute et discrétion  
Respect de la dignité de l'être humain et de sa qualité de vie  
Solidarité et respect entre les professionnels  
Motivation, implication, responsabilité, respect des règles institutionnelles



## Article 2 : L'accueil

Toute personne accueillie (personne âgée, entourage) reçoit un accueil courtois et personnalisé, dans un endroit propice. Le personnel se présente et consacre à chaque personne le temps nécessaire à l'entretien. Il favorise une communication chaleureuse, en assurant confidentialité et respect.

## Article 3 : Respect de la personne



Toute personne intervenant auprès de la personne âgée doit faire preuve de professionnalisme: elle adapte sa communication, elle élimine toute attitude de familiarité ou d'infantilisation. Toute personne intervenant auprès de la personne âgée respecte les rythmes de la personne. Elle respecte la dignité de chacun et son intimité.

## Article 4 : Respect des projets de vie

Toute personne intervenant auprès de la personne âgée doit, dans le respect des règles d'hygiène et de soins, tenir compte des habitudes de vie et des souhaits du patient âgé ou du résident. Ces souhaits et habitudes de vie sont formalisés avec la personne âgée dans un Projet de Vie Personnalisé. Elle conserve la liberté d'aller et venir. Ses croyances sont respectées.

## Article 5 : Favoriser liens sociaux et familiaux

Toute personne intervenant auprès de la personne âgée met tout en œuvre pour aider la personne à s'adapter à la vie collective et à son nouveau cadre de vie. L'animation est favorisée afin de conserver des activités de loisir. Toute personne intervenant auprès de la personne âgée assure le relais entre le résident et son entourage familial et amical.



## Article 6 : Droit à la parole

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. Elle peut s'exprimer à tout moment avec l'assurance d'être écoutée sans jugement par le personnel.

## Article 7 : Sécurité

Toute personne intervenant auprès de la personne âgée doit veiller à la sécurité physique et psychique de chaque personne âgée, en développant son écoute et ses observations. Elle propose toute mesure pouvant améliorer le sentiment de sécurité.



## Article 8 : Vigilances vis-à-vis des risques de maltraitance

Toute personne intervenant auprès de la personne âgée veille à assurer un accompagnement bienveillant aux personnes âgées : il a des gestes doux et adaptés, il respecte l'intimité, les désirs et les habitudes. Il est attentif aux risques de maltraitance et signale tout comportement inhabituel, tels que impatience, non respect de la personne.

## Article 9 : Accompagnement Fin de vie

Les souhaits de la personne en fin de vie sont respectés, sa douleur est prise en compte ; le confort maximum du résident et de son entourage est assuré.



## Article 10 : Le personnel, acteur de son développement

La bienveillance est un thème largement développé par le biais de formations et de réunions où il est décidé ensemble des conduites à tenir.

