



# Charte de la *bientraitance*

## PRINCIPE 2 – ACCUEILLIR DE FAÇON PERSONNALISÉE

*Nous accueillons chaque personne âgée en respectant son histoire, sa dignité, son rythme et sa singularité.*

En portant un intérêt sincère à l'histoire de vie des personnes, à leur parcours, à leurs expériences et aux différents chapitres qui composent leur existence, nous enrichissons notre compréhension, de qui elles sont réellement. Cette démarche ne se limite pas à la curiosité, elle représente un véritable apprentissage des multiples dimensions qui influencent leur vie, leur évolution et leur place dans la société.

Grâce à cette connaissance plus fine et nuancée, nous sommes mieux outillés pour offrir des interventions respectueuses, personnalisées et pleinement alignées avec les principes de bientraitance.

### ACTIONS BIENTRAITANTES

#### 1. Interaction immédiate dans l'interaction

- Demander comment la personne souhaite être appelée.
- En présence de la personne, favoriser les échanges sur sa famille, son histoire de vie et ses expériences pour l'inviter à participer à l'échange.

#### 2. Ajustements quotidiens centrés sur la personne

- Respecter les préférences (alimentation, horaires, habitudes).
- S'adapter aux réalités individuelles. (ex. : ancienne routine de travail de jour, de soir ou de nuit).

#### 3. Inclusion et participation

- Mettre à la disposition des objets souvenirs pour encourager les échanges entre les personnes présentes.
- Prévoir un temps d'accueil systématique, même court, lors de l'arrivée d'une nouvelle personne.
- Présenter la personne à l'équipe, humainement et non, seulement clinique.
- Prévoir un moment d'échange pour identifier les besoins. (mobilité, audition, anxiété, etc.).

#### 4. Outils et moyens

- Créer une fiche « Connaître la personne ». (son histoire, ses préférences, ses habitudes et ses intérêts).
- Offrir un soutien administratif.
- Mettre en place un accompagnement personnalisé.

#### 5. Actions organisationnelles structurantes

- Former le personnel (vieillesse, relation humaine).

