



Charte de la *bientraitance*

PRINCIPE 4 – FAVORISER L'EXPRESSION DES BESOINS

Nous encourageons les personnes âgées à exprimer leurs besoins et leurs préférences.

Dans une perspective de bientraitance, nous accordons une place essentielle à la parole des personnes âgées. Nous favorisons l'expression de leurs besoins, de leurs souhaits et de leurs priorités afin de guider nos actions et nos décisions. Cette démarche permet non seulement de respecter leur autonomie et leur dignité, mais aussi d'assurer des interventions plus justes, personnalisées et pleinement cohérentes avec les principes de bientraitance.

ACTIONS BIENTRAITANTES

1. Actions immédiates dans l'interaction

- Tenir compte des préférences de la personne en validant ses choix liés à ses besoins quotidiens (positionnement, vêtements, type de soins, etc.).
- Saisir les occasions naturelles pour recueillir l'opinion de la personne âgée, en profitant de moments spontanés (salle d'attente, repas, déplacements) pour échanger.
- Intégrer des questions ouvertes lors des rencontres afin de favoriser l'expression des besoins et des souhaits, par exemple :
 - « Qu'est-ce qui est important pour vous aujourd'hui? »
 - « Comment puis-je faciliter votre visite? »

2. Actions favorisant l'expression des besoins

- Ne pas présumer que la personne exprimera spontanément ses insatisfactions. Garder à l'esprit qu'elle peut hésiter à le faire, par crainte de déranger ou de déplaire.
- Offrir un espace privé pour aborder les sujets sensibles. Prévoir un lieu discret et confidentiel pour les discussions.

3. Pratiques favorisant l'expression et la participation

- Écouter activement la personne et l'intégrer au processus décisionnel. Reconnaître ses besoins, apprendre d'elle et l'inclure dans les choix qui la concernent.
- Mettre en place des espaces permettant aux personnes de s'exprimer, par exemple : une rencontre mensuelle « Parole aux usagers », une boîte à suggestions adaptée ou des moments d'échange avec un intervenant.
- Impliquer les personnes âgées dans la planification des activités, notamment en les consultant lors de la planification annuelle (besoins, préférences, horaires, organisation des services).

4. Actions organisationnelles structurantes

- Former et sensibiliser le personnel en offrant des formations et de l'information continue sur l'importance de respecter les besoins, les choix et le rythme de chaque personne

