



# Charte de la *bientraitance*

## PRINCIPE 6 – S’ADAPTER AUX BESOINS ÉVOLUTIFS

*Nous restons attentifs à l'évolution des besoins et ajustons nos pratiques.*

Au cœur de notre démarche se trouve un engagement soutenu à demeurer attentifs aux besoins évolutifs des personnes que nous accompagnons. Cette écoute active nous permet d'adapter continuellement nos pratiques afin d'offrir des réponses toujours plus justes et pertinentes. En adoptant une posture d'ouverture, nous favorisons non seulement l'amélioration constante de la qualité de nos services, mais aussi l'établissement d'un climat de confiance, de collaboration et de respect mutuel. Les retombées de cette approche se traduisent par une plus grande satisfaction des usagers, une meilleure cohérence des interventions et une capacité accrue à évoluer avec agilité dans un environnement en transformation.

### ACTIONS BIENTRAITANTES

#### 1. Actions simples et immédiates dans l'interaction

- Poser régulièrement des questions simples aux personnes âgées ou à leurs proches afin de vérifier si les services offerts répondent toujours à leurs besoins.
- Solliciter leur rétroaction sur les services reçus.
- Adapter la communication aux réalités des personnes ayant des limitations cognitives, sensorielles ou physiques afin de favoriser leur participation.
- Rappeler, lors des rencontres d'équipe, l'importance de la patience, de la délicatesse et de la tolérance, en donnant des exemples concrets.
- Observer la fréquentation des aînés et ajuster les horaires en conséquence (ex. : instaurer des plages horaires réservées).
- Mettre en place des aides matérielles simples (rampe, barre d'appui, chaises supplémentaires) lorsque des besoins récurrents sont identifiés.

#### 2. Actions organisationnelles structurantes

- Adapter l'offre de services en fonction des besoins observés chez les personnes âgées (ex. : services à domicile, livraison).
- Planifier des rencontres d'équipe brèves, mais régulières, afin d'ajuster les interventions.
- Prévoir une procédure simple et rapide pour modifier un plan d'intervention sans lourdeur administrative.
- Déployer un outil de suivi des besoins évolutifs (ex. : grille hebdomadaire).
- Planifier des moments de révision périodiques (mensuels ou trimestriels) des services destinés aux aînés.
- Effectuer, dans le cas de services récurrents, une révision régulière, formelle ou informelle, des besoins et du niveau d'autonomie.

