

Bientraitance en résidence

LIVRET D'ACCUEIL POUR L'EMPLOYÉ

Ce livret présente les principes qui guident nos pratiques auprès des personnes résidentes : la bientraitance, la bienveillance et la responsabilité partagée.





La Bienveillance : une attitude essentielle

C'est une disposition d'esprit qui guide la relation avec les résidents.

Concrètement, pour un professionnel soignant ou non soignant, cela signifie :

- Accueillir chaque résident avec chaleur et respect.
- Saluer avec le sourire et prendre le temps de discuter.
- Demander des nouvelles sincèrement : « Comment allez-vous aujourd'hui ? »
- Être patient, même dans les moments de stress ou de fatigue.
- Écouter sans juger, même si la personne répète ou se plaint souvent.
- Utiliser un ton de voix doux, un regard bienveillant.
- Montrer de l'empathie : « Je peux m'imaginer que ce soit difficile pour vous aujourd'hui. »
- Remercier pour une histoire partagée ou un souvenir raconté.

La Bienveillance : des gestes concrets au quotidien

La bienveillance va au-delà de la bienveillance : elle place la personne résidente au centre de chaque décision et de chaque geste, dans le respect de ses droits, de ses choix et de ses besoins.

Concrètement, pour un professionnel, cela implique :

- Assurer un accueil personnalisé en utilisant le nom de la personne et en établissant un contact visuel : saluer avec le sourire, adopter une posture non dominante.
- Respecter l'autonomie, les choix et le rythme du résident, même s'ils diffèrent de nos habitudes : proposer des options, soutenir la prise de décision, encourager à faire ce qui est possible seul.
- Adapter les soins et les activités à la personne : frapper avant d'entrer, préserver l'intimité, ajuster l'éclairage ou le bruit, installer des moyens compensatoires.
- Favoriser l'inclusion sociale : proposer des activités diversifiées, respecter la participation volontaire.
- Prévenir et signaler toute situation préoccupante : contribuer à un milieu sécuritaire et réagir adéquatement devant un risque de maltraitance.
- Accompagner les choix quotidiens : offrir des choix alimentaires, décrire les options, respecter les préférences. Si une personne hésite, lui offrir un soutien : montrer les plats, décrire les saveurs ou textures.



La responsabilité des gestionnaires : un engagement partagé



La bientraitance ne repose pas uniquement sur les gestes individuels des employés. Elle dépend également de l'environnement de travail offert par l'organisation et de l'engagement actif des gestionnaires. Nous nous engageons à mettre en œuvre les conditions nécessaires pour que chaque membre de l'équipe puisse agir de manière bientraitante, en cohérence avec les valeurs de la résidence. Des exemples d'engagements sont proposés en annexe pour vous guider dans cet exercice.

Concrètement, les gestionnaires s'engagent à :

1. Maintenir un environnement de travail sain

- En ... _____
- En ... _____
- En ... _____

2. Soutenir les employés au quotidien

- En ... _____
- En ... _____
- En ... _____

3. Promouvoir une culture de bientraitance

- En ... _____
- En ... _____
- En ... _____

4. Favoriser le développement des compétences

- En ... _____
- En ... _____
- En ... _____

5. Exercer un leadership exemplaire

- En ... _____
- En ... _____
- En ... _____



En résumé...

La bienveillance, c'est l'intention de faire du bien. La bientraitance, c'est savoir transformer cette intention en actions respectueuses et adaptées, mais aussi savoir s'arrêter lorsque la personne résidente ne le souhaite pas. Elle repose sur l'écoute de ce que la personne exprime, y compris son refus. En travaillant ensemble, nous créons un milieu sécuritaire, humain et respectueux pour tous, employés comme résidents.

Référence : Gouvernement du Québec. (2023). Favoriser la bientraitance envers toute personne aînée, dans tous les milieux et tous les contextes. Cadre de référence.

Mes actions en tant qu'employé

Notez les gestes que vous pouvez poser pour contribuer à créer avec nous un environnement bientraitant :

Annexe



Consignes :

1. Ce livret aborde les principes de la bientraitance et de la bienveillance.
2. Pour le gestionnaire, remplir à l'ordinateur la partie intitulée "Concrètement, dans notre RPA, nous nous engageons à".
3. Voici quelques exemples d'engagement pour les gestionnaires :
 - Maintenir un environnement de travail sain
 - Fournir des ressources suffisantes pour soutenir la qualité des interactions.
 - Répartir équitablement la charge de travail.
 - Mettre en place des pratiques de travail sécuritaires et respectueuses.
 - Soutenir les employés au quotidien
 - Être présents et accessibles.
 - Communiquer de manière claire et respectueuse.
 - Accompagner les employés dans les situations complexes ou délicates.
 - Promouvoir une culture de bientraitance
 - Reconnaître les efforts et les bons coups.
 - Encourager les pratiques respectueuses, l'autonomie et la dignité et des résidents.
 - Intervenir rapidement lors d'une situation préoccupante.
 - Favoriser le développement des compétences
 - Offrir de la formation continue.
 - Encourager le partage d'idées au sein de l'équipe.
 - Exercer un leadership exemplaire
 - Adopter eux-mêmes une attitude bienveillante.
 - Modéliser les comportements attendus.
 - Créer un climat où chacun se sent valorisé, écouté et respecté.
4. Imprimer le livret et le remettre aux nouvelles personnes employées.

En partenariat avec :

Québec 