



AMPAD

LA BIENTRAITANCE ET LA BIENVEILLANCE

au sein de l'AMPAD



Le SOMMAIRE

01 - LA BIENTRAITANCE

- La bientraitance auprès des personnes accompagnées 6
- La bientraitance auprès de l'équipe pluridisciplinaire 12

02 - LA BIENVEILLANCE

- La bienveillance au sein de l'Ampad 14







01

LA BIENTRAITANCE





LA BIENTRAITANCE auprès des personnes accompagnées

Définition de l'ANESM :

La bientraitance est une culture inspirant les actions individuelles et les relations collectives au sein d'un établissement ou d'un service. Elle vise à promouvoir le bien-être de l'utilisateur en gardant à l'esprit le risque de maltraitance. Elle ne se réduit ni à l'absence de maltraitance, ni à la prévention de la maltraitance. La bientraitance se caractérise par une recherche permanente d'individualisation et de personnalisation de la prestation. Elle ne peut se construire au sein d'une structure donnée qu'au terme d'échanges continus entre tous les acteurs.

Règles de base

- Prendre connaissance et échanger avec le responsable de secteur sur la fiche de mission avant la première intervention ;
- Lire le cahier de liaison à chaque début d'intervention ;
- Respecter le rythme de vie, les habitudes, les choix et les goûts de la personne ;
- Entrer en communication et créer un lien avec la personne accompagnée ;
- Co-construire un projet personnalisé d'accompagnement et le mettre en œuvre ;
- Favoriser et respecter la liberté d'expression ;
- Prévenir toujours de l'acte qui va être réalisé ;
- Veiller au bien-être de la personne pendant l'accompagnement.

Respect des règles de politesse

- Frapper ou sonner à la porte ;
- Le « Bonjour », est le premier mot essentiel pour débiter une relation agréable ;
- Se présenter : qui suis-je ?
- Pourquoi je viens : donner ma mission ;
- Appliquer le vouvoiement ;
- Les « s'il vous plaît », « merci », « Madame », « Monsieur » ;
- Montrer un visage bienveillant et toujours rassurant pour la personne ;
- Utiliser un langage respectueux ;
- Informer les personnes accompagnées de toutes modifications prévues au niveau des interventions ;
- Reconnaître nos erreurs possibles (retard, oubli, problèmes de planning...) et nous en excuser ;
- Intervenir avec précaution sur les biens de la personne ;
- Fermer les portes et les fenêtres délicatement ;
- Dire au revoir et mettre fin à la relation en douceur.



Respect de l'espace personnel

✓ LA SÉCURITÉ
DE LA PERSONNE

✓ LA LIBERTÉ

✓ LA DIGNITÉ

✓ L'INTIMITÉ

✓ LE DROIT À LA VIE
AFFECTIVE ET SEXUELLE

✓ L'INTÉGRITÉ

✓ LA VIE PRIVÉE

LA DIGNITÉ

Définition :

« La notion de dignité humaine » fait référence à une qualité qui serait liée à l'essence même de l'Homme. Cela signifie que tout Homme mérite un respect inconditionnel, quel que soit l'âge, le sexe, la santé physique ou mentale, la religion, la condition sociale ou l'origine ethnique de l'individu en question.

Attitudes à adopter :

- La patience ;
- L'écoute ;
- La neutralité (pas de jugement) ;
- La discrétion ;
- La confidentialité ;
- La tolérance.



Accompagner l'autonomie en privilégiant le faire-faire plutôt que le faire à la place, ceci toujours en lien avec les capacités et le projet personnalisé d'accompagnement de la personne.



Respecter la culture, les goûts, l'histoire et la singularité de la personne.



L'INTÉGRITÉ

Définition :

C'est le respect de la personne dans sa globalité tant sur le plan physique que moral.

Attitudes à adopter :

- Conseiller et assurer une alimentation équilibrée, adaptée à ses goûts et à son état de santé ;
- Veiller à une bonne hydratation ;
- Garantir une bonne hygiène corporelle et tenue vestimentaire, adaptée à la saison et aux goûts de la personne ;
- Tenir compte des zones douloureuses lors des diverses manipulations ;
- Intervenir sans abus d'autorité, sans violence, ni contrainte ;
- Respecter et favoriser l'autonomie.



L'INTIMITÉ

Définition :

Le respect de l'intimité, c'est tenir compte de ce que la personne a de plus secret, de plus profond, de plus personnel.



Attitudes à adopter :

- Entrer dans la sphère intime de la personne très progressivement (se rapprocher d'elle en respectant la sphère sociale, la sphère personnelle et plus intime) ;
- Etablir un contact visuel en se plaçant à la hauteur de la personne ;
- Contrôler nos réactions par rapport à l'apparence, à l'odeur, au toucher, à l'agressivité... (Pas de recul, pas de dégoût, pas de soupir, pas de regard désobligeant, pas de moquerie) ;
- S'assurer du confort de la personne (fermer portes et rideaux, vérifier la température de la pièce, de l'eau, la propreté du linge) ;
- Respecter la pudeur (recouvrir les différentes parties du corps au fur et à mesure de la toilette) ;
- Maintenir un échange verbal tout au long de la toilette pour permettre à la personne de se sentir en confiance ;
- Être conscient de l'importance du toucher.



LA VIE PRIVÉE

Définition :

L'article 9 alinéa 1 du Code Civil dispose que :
« Chacun a droit au respect de sa vie privée ».

Attitudes à adopter :

- Confidentialité et secret professionnel sont les 2 mots clés de notre métier ;
- Rester professionnel sans empiéter dans le domaine privé de la personne (pas de familiarité) ;
- Respecter les liens familiaux ;
- Respecter les droits et libertés de la personne :
 - Sortir de la pièce lorsque la personne est au téléphone ou reçoit de la visite ;
 - Ne pas trop entrer dans les détails de sa vie personnelle (l'intervenant) ;
 - Ne pas répondre au téléphone à sa place.
- Droits sociaux et civiques :
 - Droit de vote, procuration, liberté de disposer de ses biens, liberté dans ses relations et communications avec l'extérieur.
- Droits culturels :
 - Liberté de déplacement, liberté dans ses choix de pratiques religieuses et philosophiques, liberté de pensées.

LA LIBERTÉ



Définition :

La liberté est la faculté d'agir selon sa volonté suivant les moyens dont on dispose sans être entravé par le pouvoir d'autrui.

Attitudes à adopter :

- Respecter la singularité de la personne et son histoire de vie ;
- Respecter son mode de vie ;
- Favoriser un climat de confiance pour permettre la libre expression de la personne.





LA SÉCURITÉ DE LA PERSONNE

Définition :

- Physiquement, la sécurité est l'état d'une situation présentant un minimum de risques ;
- Le maintien de la sécurité physique implique la réduction ou l'élimination des dangers qui menacent le corps ou la vie de la personne ;
- Psychiquement, la sécurité c'est le sentiment (bien ou mal fondé) d'être à l'abri de tout danger et risque ;
- La sécurité de la personne nécessite de veiller à ses besoins physiologiques et psychiques à certains points sensibles et à sa sécurité environnementale.



Besoins physiologiques :

- Confort de vie ;
- Repas ;
- Sommeil ;
- Aide à la mobilisation ;
- Stimulation intellectuelle ;
- Stimulation corporelle en préservant les 5 sens : l'ouïe, l'odorat, la vue, le toucher, le goût.

Besoins psychiques :

- Appartenance à une famille, à un groupe social ;
- Reconnaissance (estime, amour) ;
- Réalisation de soi (développement personnel, créativité)

Sécurité environnementale :

- Eloigner tout obstacle qui peut mettre la personne en danger ou la gêner dans ses déplacements (tapis, fauteuils, fils électriques...) ;
- Laisser à proximité les produits et ustensiles nécessaires aux besoins de la personne ;
- Vérifier le bon fonctionnement des appareils (téléalarme, téléphone, oxygénation, de l'éclairage, du gaz, thermostat...) ;
- Mettre à portée de mains les aides à la marche (cane, déambulateur...).

Points sensibles :

- Abus de faiblesse

C'est l'exploitation de la vulnérabilité, de l'ignorance ou de l'état de sujétion psychologique ou physique d'une personne afin de la conduire à prendre des engagements dont elle ne peut apprécier la portée.

- Les violences dures

Elles concernent tout acte qui porte volontairement atteinte à l'intégrité physique et/ou morale de la personne.

- Les violences douces et négligences

Semblent anodines, invisibles, peuvent être fréquentes et ne sont pas forcément identifiées. (On croit agir pour le bien de la personne)





LE DROIT À LA VIE AFFECTIVE ET SEXUELLE

Définition :

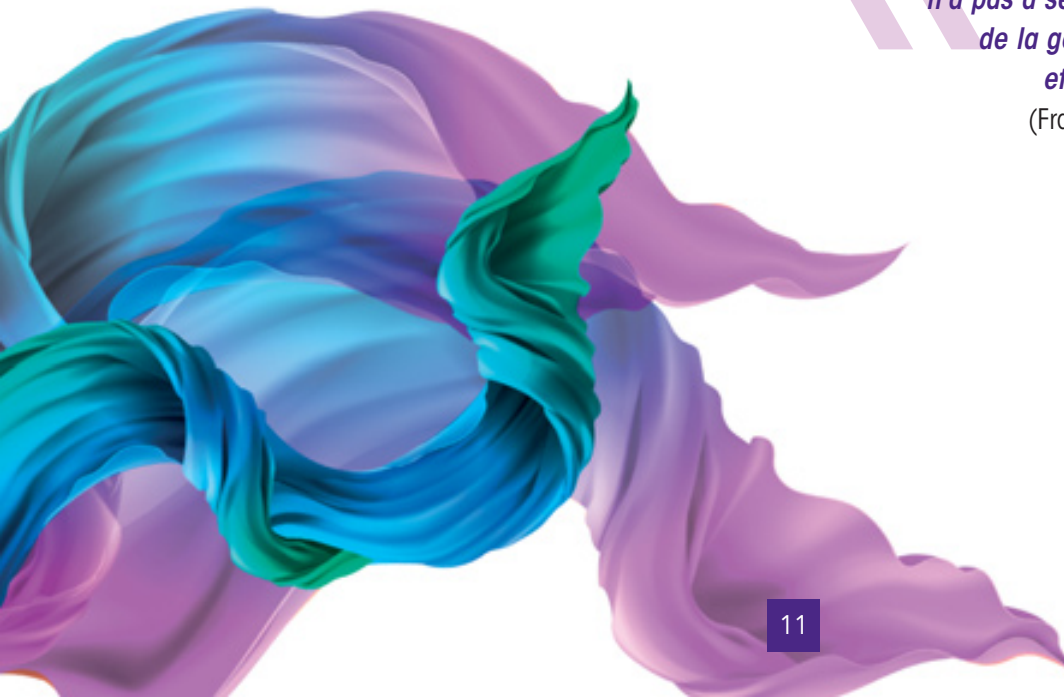
La sexualité n'est pas limitée à la génitalité, elle englobe d'autres dimensions comme le renforcement des liens sociaux, l'estime de soi, l'affectivité et le rapport au corps.

Le droit à la vie affective et sexuelle est un état de bien-être physique, émotionnel, mental et sociétal, relié à la sexualité.

La vie affective et sexuelle n'est pas seulement un droit à l'intimité mais une vraie liberté que la personne doit pouvoir exercer à la mesure de ce qui est possible pour elle et dans le respect de l'autre.

Attitudes à adopter :

- Assurer une mission de prévention face aux risques de maladies sexuellement transmissibles, des abus sexuels, de grossesses non désirées ;
- Savoir s'effacer devant un moment de complicité affective du couple accompagné ;



« La génération précédente
n'a pas à se mêler de la sexualité
de la génération suivante
et vice-versa »

(Françoise DOLTO)



LA BIENTRAITANCE auprès de l'équipe pluridisciplinaire

L'AMPAD s'attache aussi à soutenir ses professionnels.

Les Groupes d'expression, encadrés par un responsable de secteur, les intervenants peuvent échanger autour d'un bénéficiaire commun ou de leurs méthodes de travail.

L'entretien professionnel, tenu par un responsable de secteur ou la direction, il a lieu tous les deux ans. Il constitue un point primordial pour percevoir et organiser le parcours professionnel du salarié, notamment les formations. C'est aussi un temps d'échange avec sa hiérarchie.

L'entretien individuel, avec la direction, à la demande du professionnel, il permet de solutionner des difficultés rencontrées et de trouver la solution la plus adéquate.

La remise du planning hebdomadaire, elle a lieu du jeudi 8h au vendredi 16h de chaque semaine et permet une rencontre hebdomadaire avec les responsables de secteur. Des questions sur l'accompagnement des personnes, les plannings peuvent être abordées.

La boîte mail réservée aux intervenants à domicile, elle a pour but de faciliter les échanges avec la direction et les responsables de secteur.

L'accompagnement psychologique, en individuel, à la demande du professionnel ou sur avis de la direction, en groupes de soutien, il est organisé par la psychologue de l'association.

Le coach « bien-être au travail », en individuel, par décision de la direction, le coach accompagne le salarié dans ses difficultés professionnelles ou personnelles (impactant le travail). Le temps nécessaire à cet accompagnement est adapté par le coach lui-même selon les besoins du professionnel.

La communication verbale et non verbale, par groupe de 5 personnes maximum, ce temps de formation a pour but de permettre au professionnel de se sentir mieux dans son rôle de lien entre la personne dont il a la charge, son entourage et le personnel soignant. C'est aussi un moyen de soutenir le salarié face à ses difficultés professionnelles mais aussi personnelles.

Les séances bien-être, des séances d'ostéopathie en individuel et de sophrologie en groupe, sont organisées sur l'année afin d'améliorer les conditions de travail des professionnels parfois mal menés physiquement ou psychologiquement par des situations complexes.

Le pôle « formation et prévention », il englobe de la formation (Sauveteur Secouriste du Travail, gestes et postures, utilisation de matériel technique, ...), de l'accompagnement (aide à la prise de poste, mise en confiance, soutien, ...) et de la prévention afin de prévenir les risques psychosociaux et garantir la sécurité physique et morale des personnes aidées et des professionnels.

CONCLUSION :

Vieillir, c'est maintenir le rire, l'affection, le respect et l'accompagnement qui sont sécurisants, porteurs de vie et d'harmonie.

La bientraitance auprès des personnes accompagnées est une notion utilisée dans le domaine de l'éthique. Cette notion recouvre un ensemble d'attitudes et de comportements positifs et constants de respect, de bons soins, de marques et manifestations de confiance, d'encouragements et d'aide auprès des personnes vulnérables ou dépendantes.



02

LA BIENVEILLANCE





LA BIENVEILLANCE au sein de l'Ampad

Définition de l'ANESM :

Disposition affective qui amène une personne à veiller avec égard et humanité au bien-être d'une autre. C'est l'une des principales valeurs humaines qui contribuent à tisser des liens de paix durable entre les personnes.



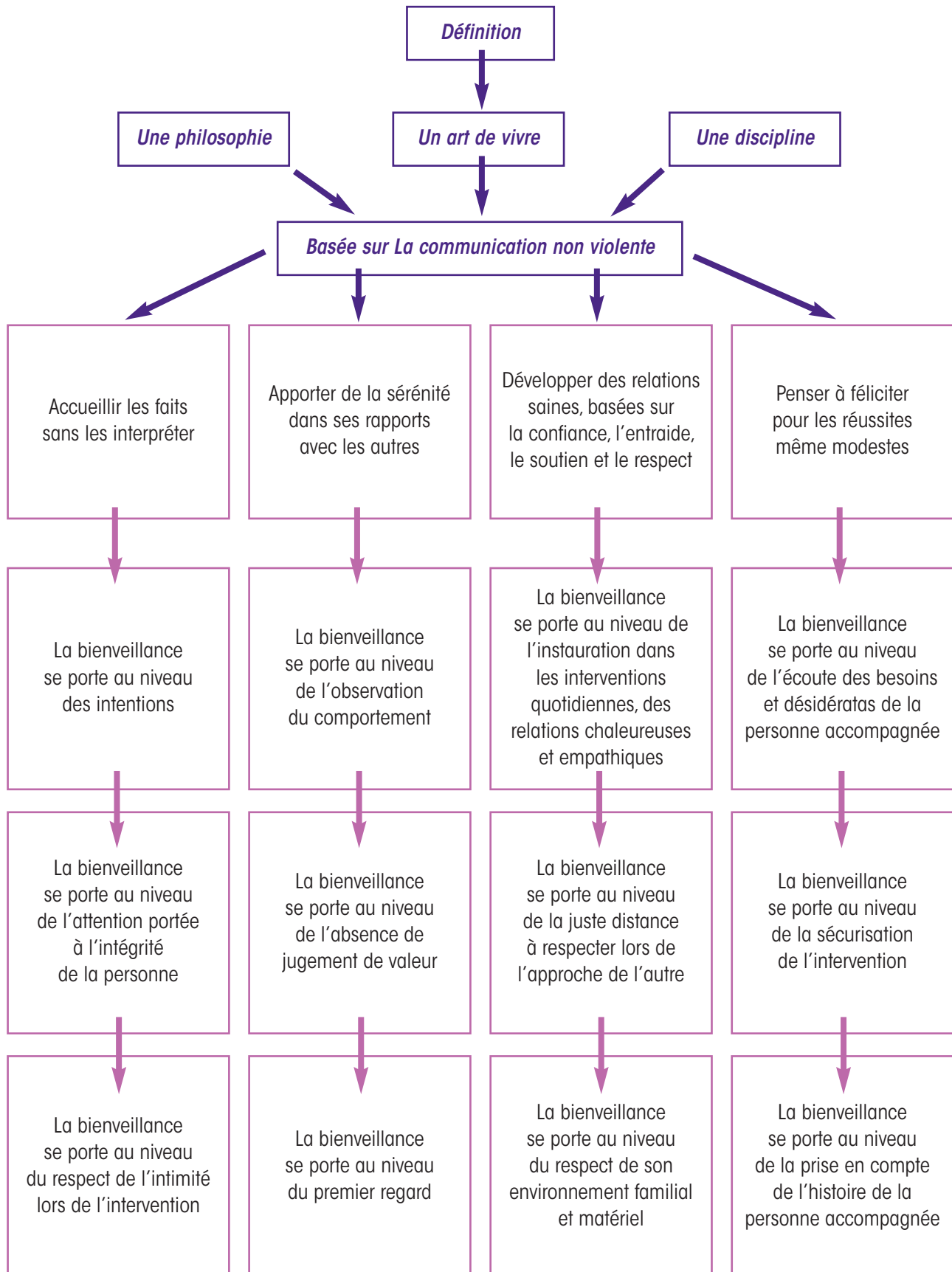
*« La bienveillance c'est voir le bien chez les autres et aussi vouloir leur bien.
C'est porter sur le monde un regard amical : ne jamais perdre de vue ce qu'il y a de bon, de fragile,
de touchant chez les humains. Ne pas s'arrêter à ce qui agace ou ce qui déçoit mais aller au-delà ».*

(Christophe ANDRE)





Schéma de la bienveillance





Concept de bienveillance

Au-delà d'une définition, il s'agit d'un concept plus complexe qu'il n'y paraît.

En témoigne le nombre des mots assimilés à tort, à des synonymes de la bienveillance : affabilité, altruisme, amabilité, empathie, bienfaisance, bon accueil, bon vouloir, bonne volonté, bonté, charité, clémence, compréhension, condescendance, cordialité, douceur, compassion, commisération, générosité, gentillesse, humanité, indulgence, magnanimité, mansuétude, ouverture d'esprit, prévenance, sympathie, tolérance...

Tout d'abord, l'empathie n'est ni la sympathie, ni la compassion, ni l'identification.

Pour être bienveillant il faut, tout d'abord, être en paix avec soi-même, avoir une bonne estime de soi et maîtriser ses émotions sans les refouler. Plus on est bienveillant avec soi, plus on s'accepte et on accepte les autres facilement.

L'assertivité consiste à s'affirmer dans le respect de l'autre. Ce qui suppose être ouvert, à l'écoute et essayer de trouver les mots justes pour émettre une vérité parfois difficile à entendre.

Etre bienveillant c'est aussi connaître ses limites et ses valeurs, pour rester fidèle à soi-même et aux autres. La bienveillance c'est chercher à comprendre et comprendre ne veut pas dire excuser.

Un élément apte à faciliter la bienveillance est la communication non violente. La communication non violente s'attache à instaurer entre les êtres humains, des relations fondées sur une coopération harmonieuse, sur le respect de soi et des autres. Théorisée par Gandhi, apôtre de la non-violence, cet outil de communication verbale est recommandé pour la résolution de conflits et permet de développer une meilleure relation à soi.

La communication non violente donne d'utiles indications :

- Accueillir les faits sans les interpréter ce qui pourrait conduire au jugement,
- Apporter de la sérénité dans ses rapports avec les autres,
- Développer des relations saines, basées sur la confiance, l'entraide, le soutien et le respect,
- Penser à féliciter pour les réussites même modestes.

La bienveillance est donc une discipline, un art de vivre et une philosophie.



La bienveillance à l'AMPAD

Définition :

Le manager bienveillant crée les conditions de la confiance, de la cohésion, de l'esprit d'équipe, sans lesquels il n'y a pas de performance optimale.

L'éthique d'accompagnement de l'AMPAD nécessite des connaissances, des qualifications et des compétences. Accompagner et prendre soin, c'est assumer la lourde tâche de s'investir dans la vie de la personne accompagnée.

A l'AMPAD notre réflexion vise à déterminer le « bien agir » en tenant compte des contraintes relatives à des situations déterminées. En effet, nous parlons du bien-être des personnes, parfois de bon sens, dans des situations complexes de dépendance.

La question de l'éthique est étroitement liée à celle de la qualité et par là aussi la qualité humaine qui permet le « vivre ensemble ».

A l'AMPAD, politesse et courtoisie peuvent être considérées comme une première approche de la bienveillance. Il s'agit d'un comportement régi par des règles ayant pour but de faciliter la vie au sein de l'AMPAD ; un premier pas pour une relation humaine équilibrée. Chacun a pu observer qu'il suffit, le plus souvent, d'un sourire ou d'une parole aimable pour installer une relation apaisée. A contrario une remarque ironique, a fortiori d'une parole malveillante gâchent la journée d'une personne.



LES 10 COMPORTEMENTS CLÉS DE LA BIENVEILLANCE À L'AMPAD

Il est important de comprendre que la bienveillance est avant tout une attitude, quelque chose de très spécifique dans notre relation à l'autre.

- Les personnes bienveillantes écoutent

Il ne suffit pas d'écouter pour entendre. Ecouter vraiment, c'est essayer sincèrement de comprendre le point de vue de l'autre, pas nécessairement pour le contredire ou dire quelque chose que l'on avait en tête avant même que notre interlocuteur/trice, ne s'exprime. En réunion ; ne coupez plus jamais la parole de quelqu'un... écoutez jusqu'à la fin de sa phrase.

- Les personnes bienveillantes sont ponctuelles

Votre planning n'est pas plus important que celui de vos interlocuteurs. Arriver en retard, c'est nier ce fait. Gandhi disait qu'arriver en retard est un acte de violence. Etre bienveillant, c'est intégrer le fait que notre temps est aussi important que celui des personnes avec lesquelles nous travaillons.

- Les personnes bienveillantes sont polies

« Bonjour », « Merci », « Au revoir » ... Même dans les emails, ces petits mots de rien du tout valorisent nos interlocuteurs/trices. La politesse à l'AMPAD, comme dans la vie, est un code commun que nous avons toutes et tous... Sans ce code, pas de communication sereine.

- Les personnes bienveillantes sont calmes

Quelle que soit la situation, jamais d'énervement. Lorsque nous nous énervons, notre raisonnement s'emballe, nous disons des choses que nous regrettons plus tard mais, surtout, nous perdons notre capacité à prendre du recul, condition fondamentale pour prendre les bonnes décisions.

- Les personnes bienveillantes mettent en avant les autres

Ce n'est pas à nous-même de dire si nous faisons du bon travail. En revanche, c'est à nous de reconnaître et de dire quand quelqu'un a fait quelque chose de bien. Le besoin de reconnaissance à l'AMPAD est essentiel pour la motivation et nous avons toutes et tous un rôle à jouer dans celle-ci.

- Les personnes bienveillantes sont positives

Il y a celles et ceux qui pourraient déprimer une armée de clowns... et les autres, celles et ceux qui, en toutes

circonstances, auront un regard positif, tourné vers l'avenir. Ce sont ces personnes qui, en cas de problèmes, vont chercher des solutions plutôt que des coupables !

- Les personnes bienveillantes partagent

Ne pas partager l'information, c'est réduire l'opportunité de toutes et tous de trouver du sens dans leur travail. Mais le partage, c'est aussi avec son savoir, son expertise, ses expériences afin d'optimiser au mieux les compétences de toutes et de tous. L'égoïsme ne permet pas de mettre en place une ambiance positive.

- Les personnes bienveillantes sont fiables

Ne jamais promettre plus qu'on ne peut tenir. La bienveillance à l'AMPAD permet à toutes et à tous de travailler en toute transparence, sans avoir peur d'assumer ses propres faiblesses qui ne seront jamais jugées.

- Les personnes bienveillantes répondent à leurs mails

Quel qu'il soit, le mail que vous venez de recevoir a été écrit par quelqu'un qui y a passé du temps... La moindre des choses est d'y répondre, même si c'est avec une seule phrase, peu importe. Combien de candidats à un poste ne reçoivent jamais de réponse à leur candidature ? Au-delà d'être impoli, l'image de l'association en est ternie.

- Les personnes bienveillantes sont exemplaires

Que ce soit d'un point de vue éthique ou personnel, être exemplaire, c'est s'appliquer à soi-même l'ensemble des règles que l'on aimerait que les autres respectent. Etre bienveillant, c'est d'abord s'appliquer à soi-même, autant que faire se peut, les valeurs humanistes auxquelles on croit. Et donner l'exemple.

CONCLUSION :

Comme le disait Pierre Reverdy

« il n'y a pas d'amour, il n'y a que des preuves d'amour »

Il en va de même avec la bienveillance. Il ne suffit pas de se dire bienveillant pour l'être, il faut agir de façon bienveillante chaque jour.





VOS CONTACTS

7 place Bacchus - 03410 DOMÉRAT / **04 70 64 19 16** / ampad.domerat@gmail.com / **Astreinte : 06 46 43 18 28**

Directrice : Mme PETIT Gina / Directrice Adjointe : Mme DE FREITAS Élodie / Site internet : www.ampad.fr