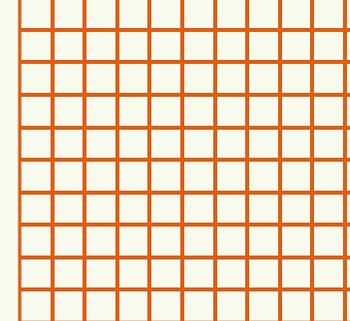


La Bienveillance chez Cassiopée



La prise en compte des attentes de la personne accompagnée dans la démarche de projet personnalisé se réfère directement à la recommandation de l'Anesm sur la Bienveillance et s'inscrit dans le droit fil des principes de la loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale.

L'ensemble des professionnels de Cassiopée (intervenant à domicile, encadrants...) est formé à la bienveillance et à la prévention de la maltraitance. Au cours de la première année de son embauche, chaque nouvel intervenant suit une formation en interne sur la prévention de la maltraitance.

Définition :

La bienveillance 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 bienveillance 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.

(source ANESM - Recommandation de Bonnes Pratiques Professionnelles)

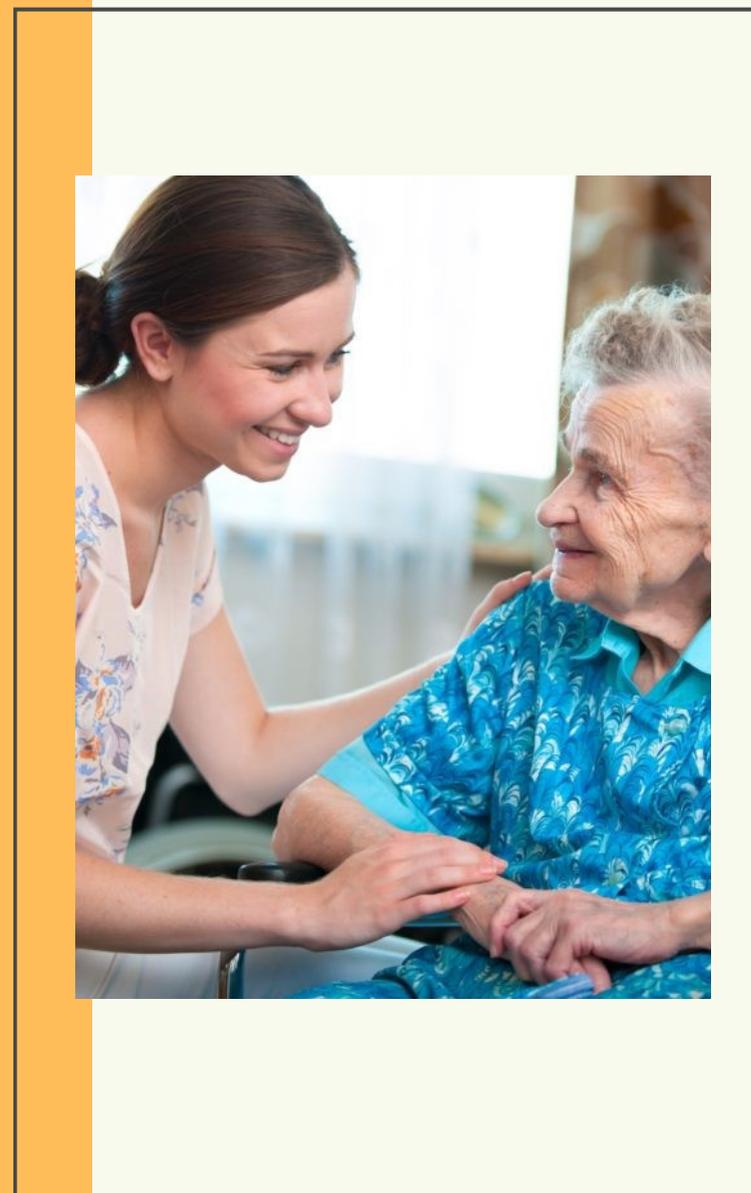
Fondamentaux :

La bienveillance relève d'une culture partagée du respect de la personne et de son histoire, de sa dignité et de sa singularité.

Pour le professionnel, il s'agit d'une manière d'être, de dire et d'agir, soucieuse de l'autre, réactive à ses besoins et à ses demandes, respectueuse de ses choix et de ses refus. La bienveillance intègre le souci de maintenir un cadre institutionnel stable, avec des règles claires, connues et sécurisantes pour tous et d'un refus sans concession de toute forme de violence.

L'expression de l'utilisateur est valorisée. La bienveillance est concrètement une démarche répondant aux droits de l'utilisateur et à ses choix.

La démarche de bienveillance est un aller-retour permanent entre penser et agir. Elle exige à la fois une réflexion collective sur les pratiques des professionnels, et nécessite une mise en acte rigoureuse des mesures que la réflexion collective préconise pour les améliorer. Dans cette optique, elle induit l'adoption d'une culture de questionnement permanent.



L'utilisateur, co-auteur de son parcours

Donner une réalité à la liberté de choix

- Respect des droits de choix de l'utilisateur concernant sa propre vie
- Personnalisation de l'accueil
- Parole de l'utilisateur entendue et respect de sa légitimité
- Les professionnels favorisent toutes les possibilités d'autonomie dans la vie quotidienne.
- Les professionnels sont attentifs au refus et à la non-adhésion

L'accompagnement de l'autonomie

- L'utilisateur est informé
- Recherche de l'équilibre entre sécurité et autonomie
- Prise en compte du rythme de l'utilisateur

Un projet d'accueil et d'accompagnement défini et évalué

- Etablissement d'un projet personnalisé
- Les professionnels s'assurent de la continuité du parcours

La qualité du lien entre professionnels et usagers

Le respect de la singularité, fondement de l'intervention

La vigilance concernant la sécurité physique et le sentiment de sécurité des usagers

- Les professionnels assurent la protection et le bien-être des usagers
- Les professionnels veillent à la communication et à l'articulation entre eux. (Informations données aux usagers)

Un cadre institutionnel stable

- Les professionnels veillent au respect du droit et rappellent la règle
- Les professionnels interviennent en cas de violence et analysent les actes

Travailler avec l'entourage et respecter les relations de l'utilisateur avec ses proches

- Prise en compte de l'analyse des proches
- Maintien d'une approche neutre et sans jugement de valeur
- Aide auprès des personnes isolées à se créer un réseau social

La recherche de bien-être est une démarche continue d'adaptation à une situation donnée. Par essence, elle est sans fin. Elle implique une réflexion et une collaboration incessantes entre tous les acteurs d'un accompagnement, à la recherche de la meilleure réponse possible à un besoin identifié, à un moment donné.

(source ANESM - Recommandation de Bonnes Pratiques Professionnelles)



L'articulation avec les ressources extérieures

- Développement des partenariats
- Mutualisation des expériences
- Réponses concrètes apportées aux réflexions collectives et individuelles

Le soutien aux professionnels dans leur démarche de bien-être

Une promotion de la parole de tous les professionnels

- Moments d'échanges réguliers
- Sensibilisation des professionnels sur le sens de leur mission
- Formalisation des observations par écrit pour permettre un suivi

Une prise de recul encouragée et accompagnée

- Accueil du nouveau professionnel
- Accompagnement des équipes

Un projet d'établissement ou de service construit, évalué et réactualisé avec le concours des professionnels et garant de la bien-être

Association Cassiopée

Siège social :

Bât D8, avenue Pierre de Coubertin

ZA Percevalière BP 34

38172 Seyssinet Cedex

04.76.70.08.08

Cassiopee.seyssinet@wanadoo.fr