

À toute l'équipe soignante,

Objet : Merci – et ensemble, affirmons notre Charte de la Bienveillance

Chères toutes, chers tous,

Ces dernières semaines, nous avons tendu l'oreille aux familles. Elles nous ont partagé trente phrases – brèves, concrètes, sincères – qui décrivent, à leurs yeux, ce qu'est la bienveillance.

Ces mots sont précieux. Ils disent ce qu'elles attendent de nous, mais surtout, ce qu'elles reconnaissent déjà dans votre engagement : de l'attention, de la chaleur, de la rigueur, et beaucoup d'humanité.

À partir de leurs contributions, nous avons formulé une **charte de la bienveillance**, non comme un règlement, mais comme une boussole. Elle reflète ce que vous faites souvent déjà, parfois discrètement, et que les familles perçoivent et apprécient.

Charte de la bienveillance – Inspirée par les familles, portée par l'équipe

- 1. Préserver le lien social**, en maintenant des échanges réguliers avec les résidents et en favorisant leur participation aux activités, même de manière douce ou symbolique.
- 2. Maintenir des moments conviviaux** (cartes d'anniversaire, jeux, messes, musiques...) qui rythment le quotidien.
- 3. Être à l'écoute des demandes, même informelles, et si besoin, alerter la famille pour y répondre ensemble.**
- 4. Accepter que le temps est une richesse**, même s'il manque, et continuer à l'offrir quand c'est possible.
- 5. Favoriser les moments de calme, d'apaisement, de relation sincère**, même brefs, même simples.
- 6. Travailler en équipe pour garantir une prise en charge individualisée**, coordonnée et fluide.
- 7. Considérer chaque chambre comme un vrai chez-soi**, respecter les objets personnels (appareils auditifs, lunette, bijoux...), veiller à leur sécurité et leur présence.
- 8. S'assurer que les affaires essentielles sont à portée de main** (télécommande, sonnette, téléphone...).
- 9. Respecter la dignité de chacun, toujours, dans le langage, le regard, les gestes.**
- 10. Adapter les soins à chaque personne, à son rythme, à ses douleurs, à ses besoins spécifiques.**
- 11. Faire preuve de patience**, surtout dans les moments de confusion, d'agitation, ou d'incompréhension.
- 12. Guider et accompagner**, notamment pour aller aux toilettes ou retrouver sa chambre.
- 13. Maintenir l'autonomie autant que possible, en soutenant la marche et les petits gestes du quotidien.**
- 14. Assurer une hygiène rigoureuse**, par des toilettes évaluatives et prescrites, un changement régulier, le respect de l'intimité, une tenue adaptée à la météo.
- 15. Encourager une bonne hygiène bucco-dentaire** et prévoir les soins nécessaires (dentiste, podologue...).
- 16. Prendre soin de l'apparence** : être rasé, coiffé, habillé avec soin est une dignité.
- 17. Veiller à l'équilibre alimentaire**, à l'hydratation, à une alimentation saine, tout en respectant les goûts de chacun.
- 18. Être attentif aux signes de souffrance physique ou morale**, et y répondre rapidement.
- 19. Protéger de toute forme de maltraitance**, qu'elle soit intentionnelle ou par négligence, qu'elle vienne d'un professionnel ou d'un autre résident.
- 20. Accompagner la fin de vie** avec douceur, respect, sérénité.

Cette charte, vous la faites vivre chaque jour. Vous le faites avec sérieux, avec douceur, avec vos forces et malgré les contraintes.

Merci pour votre implication.

Merci pour ce que vous apportez à chaque résident.

Merci de porter la bienveillance avec constance, ensemble.

Avec ma reconnaissance et mon soutien,

Madame CHIAVERINA, résidente et présidente du Conseil de la Vie Sociale de l'EHPAD Les Monts du Matin