

Au CISSS de Laval, la maltraitance : c'est **NON!**

Les 6 conditions favorisant la bienveillance :

1. Juger si l'action posée convient;
2. Faire des choix en harmonie avec ses valeurs, ses habitudes de vie, sa culture, etc.;
3. Se sentir considéré, de développer son estime personnelle par le respect de sa dignité;
4. De sentir qu'elle fait partie de la société par sa participation sociale;
5. De se sentir bien supporté par des intervenants qui font preuve de savoir-faire et de savoir-être;
6. De sentir que les intervenants travaillent ensemble pour offrir des soins et services personnalisés.

Pour en savoir plus, consultez :

www.lavalensante.com/soins-et-services/liste-des-soins-et-services/maltraitance/

Ligne aide abus aînés (LAAA)

Numéro de téléphone : 1 888 489-2287

Site internet : www.aideabusaines.ca

FICHE NO 5 : LA BIENVEILLANCE

Qu'est ce que la bienveillance?

- Elle vise le bien-être, le respect de la dignité, l'épanouissement, l'estime de soi, l'inclusion et la sécurité de la personne;
- Elle s'exprime par des attentions, des attitudes, des actions et des pratiques respectueuses envers la personne vulnérable.

La bienveillance est une approche dynamique, positive qui vise le bien-être des usagers.

Agir avec bienveillance ne prévient pas entièrement la maltraitance. Malgré vos actions de bienveillance, gardez les yeux ouverts : demeurez vigilants face à la maltraitance !

Les **10** thèmes de la bienveillance selon la Roue de l'approche relationnelle pour la bienveillance en milieu de vie (CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal)

1. Confidentialité : évitez les discussions de corridor!
2. Intimité : respecter l'intimité lors des soins et services, surtout lors des soins d'hygiène
3. Humanité : faites preuve de chaleur humaine, douceur dans la voix, patience et ouverture
4. Vouvoiement : utilisez le vouvoiement en tout temps
5. Professionnalisme : portez votre carte d'identité, annoncez les interventions
6. Autodétermination : respectez les choix des usagers, encouragez-les à participer
7. Rythme et habitudes de vie : respectez le rythme et les habitudes de l'utilisateur
8. Participation : faites participer l'utilisateur à ses soins et services au maximum de ses capacités
9. Verticalité et positionnement : stimulez l'utilisateur à se lever si indiqué au plan d'intervention
10. Domicile (milieu de vie) : frappez avant d'entrer dans la chambre de l'utilisateur, créez un environnement rassurant et sécuritaire

Pour plus de détails sur la roue de l'approche relationnelle :

https://www.msss.gouv.qc.ca/professionnels/documents/forum-des-partenaires-pour-contre-la-maltraitance/PPT_14h30_Roue-approche-relationnelle.pdf