

# FAVORISER LA BIENTRAITANCE ENVERS TOUTE PERSONNE ÂÎNÉE, DANS TOUS LES MILIEUX ET TOUS LES CONTEXTES

## CADRE DE RÉFÉRENCE EN BREF

### Qu'est-ce que la bientraitance?

La **bientraitance** est une approche valorisant le respect de toute personne, ses besoins, ses demandes et ses choix, y compris ses refus.

Elle **s'exprime** par des attentions, des attitudes et par un savoir-être et savoir-faire collaboratifs, respectueux des valeurs, de la culture, des croyances, du parcours de vie et des droits et libertés des personnes.

Elle **s'exerce** par des individus, des organisations ou des collectivités qui, par leurs actions, placent le bien-être des personnes au cœur de leurs préoccupations.

Elle se **construit** par des interactions et une recherche continue d'adaptation à l'autre et à son environnement.

### Pourquoi un cadre de référence sur la bientraitance?

Parce qu'il est nécessaire d'inscrire la bientraitance dans une approche globale et propice à des actions à la fois individuelles et collectives.

La bientraitance appelle à la mobilisation en vue de favoriser un savoir-être et savoir-faire bientraitants.

### Une responsabilité individuelle, collective et partagée

La bientraitance envers les personnes âgées n'implique pas que les individus. Elle concerne aussi les groupes, les organismes communautaires et les organisations.

La bientraitance s'applique à toutes les relations humaines et à tous les groupes de la population.

## Un concept distinct de la bienveillance

La **bienveillance**, qui est l'expression de l'attention, la gentillesse, l'empathie, la sollicitude et l'indulgence, repose sur le bien-être envers toute personne.

La **bientraitance** partage les mêmes fondements que la bienveillance, mais s'en distingue par la considération du point de vue de la personne avant toute action. Lorsqu'il est impossible de recueillir son point de vue dans le moment présent, celui qu'elle aurait précédemment exprimé ou celui d'un proche peut alors être considéré.

## Agir avec bienveillance ou bientraitance ?

### Un exemple de bienveillance :



*« Vous devez avoir froid ! Je vais vous amener une couverture... Ça va vous faire du bien ! »*

*Dans cette formulation remplie de bonnes intentions et de gentillesse, il n'y a pas forcément d'interaction avec l'autre personne. On présume de son besoin à un moment précis.*

### Un exemple de bientraitance :



*« Vous semblez avoir froid ! Voulez-vous une couverture ou entrer à l'intérieur ? Qu'est-ce que vous souhaitez ? »*

*Dans cette formulation, l'interaction avec l'autre personne est privilégiée. Son point de vue est pris en compte et les questions « ouvertes » laissent place à l'échange et à la libre décision.*

## Six principes directeurs pour favoriser la bientraitance

- 1 **Placer la personne au centre des actions** : la personne aînée juge si l'action accomplie ou suggérée lui convient, si elle est bienveillante pour elle.
- 2 **Favoriser l'autodétermination et le pouvoir d'agir** chez la personne aînée afin de lui permettre de prendre en main le cours de sa vie, de faire des choix en harmonie avec ses valeurs, ses habitudes de vie, sa culture, etc.
- 3 **Respecter la personne et sa dignité** afin qu'elle se sente considérée et qu'elle acquière son estime personnelle.
- 4 **Favoriser l'inclusion et la participation sociales** pour apporter du bien-être aux personnes aînées qui souhaitent briser leur isolement et contribuer à la société.
- 5 **Déployer** des actions et des interventions alliant compétence (savoir-faire) et jugement (savoir-être).
- 6 **Offrir un soutien concerté** afin de poser les gestes les plus appropriés pour chaque dimension de la vie de la personne aînée, toujours en respectant le choix de cette dernière.

## Créer des environnements favorables à la bientraitance, selon les milieux

DANS LA COMMUNAUTÉ	À DOMICILE ET EN RPA	EN MILIEU DE VIE ALTERNATIF	EN MILIEU DE TRAVAIL
<p>Visé à accroître les pratiques favorisant la bientraitance chez l'ensemble des acteurs d'une communauté (citoyens, familles, organismes, municipalités).</p>	<p>Visé à valoriser l'autonomie et le potentiel de la personne aînée vivant à domicile dans le respect de ses limites et de son intimité.</p>	<p>Visé à adopter une approche de bientraitance centrée sur la personne hébergée.</p>	<p>Visé à accroître la participation et l'inclusion des personnes aînées sur le marché du travail.</p>
<p>Les pratiques favorisant la bientraitance envers les personnes aînées dans la communauté s'articulent autour de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'inclusion sociale;</li> <li>• La participation sociale;</li> <li>• Une vision positive du vieillissement.</li> </ul>	<p>Les pratiques favorisant la bientraitance à domicile sont centrées sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le bien-être de la personne aînée autonome ou en perte d'autonomie;</li> <li>• Son potentiel plutôt que sur ses incapacités;</li> <li>• La reconnaissance et la mobilisation des personnes proches aidantes en respect de leurs volontés et capacités d'engagement.</li> </ul>	<p>Les pratiques favorisant la bientraitance en milieu de vie alternatif s'incarnent dans les orientations de la Politique d'hébergement et de soins et services de longue durée – <i>Des milieux de vie qui nous ressemblent</i>.</p> <p>Elles se construisent en partenariat avec la personne hébergée, ses proches, les prestataires de soins et l'organisation.</p>	<p>Les pratiques bienveillantes en contexte de travail permettent de valoriser :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'apport et la contribution des travailleurs expérimentés;</li> <li>• L'inclusion et la participation dans le secteur de l'emploi.</li> </ul>
<p><b>Exemples :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sensibiliser la population, les fournisseurs de services, les municipalités, etc. à l'importance d'une communication efficace et adaptée;</li> <li>• Développer des initiatives intergénérationnelles qui impliquent une réflexion constructive sur les perceptions mutuelles de la bientraitance des acteurs impliqués.</li> </ul>	<p><b>Exemples :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Offrir un accompagnement concerté;</li> <li>• Définir et ajuster les besoins d'accompagnement avec la personne vivant à domicile;</li> <li>• Agir avec bienveillance envers les personnes proches aidantes.</li> </ul>	<p><b>Exemples :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personnaliser les transitions de la personne hébergée, son accompagnement au quotidien et son environnement physique en tenant compte de ses besoins, de ses particularités et de l'évolution de sa situation.</li> </ul>	<p><b>Exemples :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Valoriser l'intégration et les relations intergénérationnelles, notamment par le mentorat et l'apprentissage mutuel;</li> <li>• Sensibiliser et informer les gestionnaires et les travailleurs sur la polyvalence, l'engagement, les compétences et l'expérience professionnelle des travailleurs aînés.</li> </ul>