



Charte pour un accompagnement bienveillant

La bienveillance est une démarche collective permettant l'identification et la mise en œuvre de l'accompagnement le plus adapté possible pour la personne, dans le respect de ses choix et au plus proche de ses besoins.

L'action du SAMSAH Intervalle s'inscrit dans une démarche de co-construction d'un projet d'accompagnement individualisé et évolutif, pour et avec chaque personne.

La pratique du service s'appuie sur une approche prévenante de la personne, faite d'écoute, d'attention et d'ajustement, dans le respect de ses droits et de sa liberté.

Les professionnels du SAMSAH Intervalle s'engagent par conséquent à :

- **Veiller** au respect de la personne accompagnée : son intégrité physique et psychique, sa dignité, son intimité et son histoire ;
- **Accueillir** la personne accompagnée dans le respect de sa liberté de choix, d'expression, de décision, d'opinion et de croyances ;
- **Adopter**, au sein du service comme à l'extérieur, une attitude professionnelle d'écoute et de discernement adaptée aux particularités de fonctionnement de chacun, avec une attention particulière prêtée à la qualité de la communication ;
- **Faciliter** l'accès et la compréhension d'informations personnalisées et loyales ;
- **Soutenir** la personne dans l'exercice de ses droits, devoirs et libertés ;
- **Respecter**, au sein de l'équipe, la confidentialité des échanges, informations et documents confiés ;
- **Repérer** les éventuelles douleurs aiguës ou chroniques, qu'elles soient morales ou physiques, et orienter la personne accompagnée vers les dispositifs adaptés (évaluation, prise en charge) ;
- **Garantir** une prise en charge conforme aux recommandations actualisées des bonnes pratiques professionnelles ;
- **Rechercher** l'amélioration régulière des modalités d'accueil et d'accompagnement dans une démarche continue d'évaluation de la qualité du service ;
- **Solliciter** les retours des personnes accompagnées, tant individuellement que collectivement, dans le cadre de la réunion d'expression et au travers d'enquêtes de satisfaction régulières (personnes, entourage, partenaires présents dans l'environnement) ;
- **Veiller** à des relations respectueuses dans la manière de s'adresser à l'autre et bienveillantes entre tous (professionnels- personnes accompagnées, entre personnes accompagnées, entre professionnels).