

La **bienveillance** se définit comme une **manière d' « Être »**, s'appuyant sur le **respect**, l'**écoute**, l'**adaptation**, la **valorisation de l'expression de tous**, un **« aller-retour »** entre le **« penser et l'agir »**. Elle s'ancre dans le **respect de la loi 2002-2**, de ses outils, dans les **recommandations de l'ANESM**, et dans les **valeurs promues par le projet de service**.

Engagements du SAVS

- **Prendre en compte et respecter l'utilisateur dans sa globalité en s'adaptant à ses besoins et ses choix**, avec pour objectifs de lui permettre **un développement de ses potentialités et une vie harmonieuse**.
- Contribuer au **maintien**, à l'**accroissement** ou au **rétablissement de l'autonomie** de la personne.
- **Mettre en place une organisation** fixant les responsabilités précises et un fonctionnement collectif.
- Organiser l'**accueil et l'intégration des nouveaux professionnels**.
- Définir un **plan de formation** adapté à la population accueillie.
- Favoriser la **communication** et instaurer un **climat de confiance**.
- Mettre en place et faire vivre des moments de **concertation entre professionnels**.
- Permettre l'**expression individuelle** ou **collective en intra et inter établissements**.
- **Favoriser la créativité** et les **projets innovants**.

Engagements des professionnels

- Respecter les valeurs : **Respect, Dignité, Intégrité, Intimité, Confidentialité, Discrétion, Sécurité**.
- **Enoncer clairement et expliquer les règles de fonctionnement** aux usagers, aux familles, aux représentants légaux et/ou personnes ressources.
- **Préserver l'autonomie des personnes** accueillies, leurs habitudes de vie, leur rythme, en s'appuyant sur la co-construction du projet personnalisé et en favorisant le lien social.
- **Proposer des activités de médiation** correspondant aux besoins et attentes des bénéficiaires.
- **Rechercher des partenaires extérieurs** en fonction des projets personnalisés.
- Veiller à **instaurer un climat de bienveillance** en étant attentif aux personnalités de chacun.
- **Offrir à l'utilisateur la possibilité de s'exprimer**, en tenant compte de ses capacités, avec une attention particulière aux personnes ayant des difficultés à le faire spontanément ou ayant des difficultés d'élocution.
- **Être attentif à la communication non verbale**.
- Adopter une **attitude d'écoute** et **d'observation** afin d'adapter la réponse.
- Garder **une juste distance** en **respectant les droits fondamentaux** des usagers en situant les actions dans un cadre strictement professionnel.
- **Préserver l'intimité des bénéficiaires** en respectant leur espace privé.
- **Accompagner** sans être intrusif à la **vie affective et sexuelle**.
- Traiter les **situations personnelles** en toute **discrétion** en dehors de la présence d'autres usagers et/ou de tierces personnes.
- **Renforcer positivement** chaque personne y compris dans les activités de groupe.
- Maintenir une attention particulière face aux **situations d'hygiène et d'habillement**.
- **Accompagner au suivi de la santé**.
- Veiller au **respect des traitements (en lien avec les médecins) et régimes (sollicitations)**.
- Réagir **avec une attitude non violente et maîtrisée**, pour assurer la sécurité de la personne et/ou du groupe, **lors d'une situation de tension ou de violence**. Il est nécessaire de **rechercher les causes** et **prendre du recul**. Face à certains comportements de bénéficiaires, l'équipe pose un **cadre « contenant »**. Une éventuelle **sanction ou réparation peut être envisagée** après **concertation** entre **professionnels** et avec le **responsable du service**. Dans tous les cas, **le passage par l'expression** des protagonistes **est requis**.
- **Promouvoir la citoyenneté** des usagers en soutenant et en accompagnant leur accès aux droits.
- Garantir le **principe de non-discrimination**, quels que soient notamment, la nationalité, l'origine sociale, la sexualité, la situation de handicap, la pathologie, la pensée politique ou religieuse.
- Apporter **une aide ou un soutien à la famille** en cas de demande ou nécessité.
- **Contribuer au travail pluridisciplinaire** en respectant le travail de chacun, en sachant écouter les autres professionnels, en participant et en s'impliquant dans une réflexion commune.