

Valoriser les interactions humaines

Être centré sur la personne se traduit par la considération et le respect portés aux personnes en faisant appel à l'ensemble de leurs dimensions, c'est-à-dire : physique, psychologique, intellectuelle, sociale et spirituelle. La reconnaissance des efforts, le soutien et la mise en valeur des capacités et forces de chacun forment des relations empreintes de respect, de chaleur et de bonté. Chacun « prend soin » de soi et des autres à sa façon. De plus, afin que tous les membres du personnel jouent un rôle actif dans l'amélioration continue de la qualité des soins ou services, la communication dans l'organisation demeure fluide et transparente. Ainsi, la participation de chacun est facilitée et encouragée.



PRINCIPES DIRECTEURS

- Le personnel soutient et respecte la clientèle ainsi que la famille de celle-ci;
- Les membres de l'organisation se soutiennent et se respectent mutuellement;
- Les membres du personnel ont un rôle à jouer dans la qualité des soins ou des services rendus, chacun « prend soin » de la clientèle et du personnel à sa façon;
- La communication est fluide et transparente à tous les niveaux dans l'organisation;
- Le personnel est impliqué dans l'amélioration de la qualité;
- L'ensemble du personnel est reconnu et valorisé de multiples façons.

Partager l'information



Le pouvoir de décider pour soi-même constitue un élément essentiel au bien-être. Dans une organisation centrée sur la personne, les clients, leur famille et le personnel ont accès à une grande variété d'information afin de nourrir leur autodétermination et leur *empowerment*.

PRINCIPES DIRECTEURS

- Les usagers et leur famille ont accès à une variété de sources d'information. Ils sont d'ailleurs accompagnés dans la consultation et la compréhension de l'information;
- La clientèle est encouragée à participer à la prise de décision concernant les soins ou services qu'elle reçoit;
- Le personnel favorise l'*empowerment* de la clientèle;
- L'organisation favorise l'*empowerment* du personnel;
- L'organisation entretient une communication fluide et transparente avec le personnel.

Humaniser l'environnement physique

L'environnement d'une organisation centrée sur la personne est confortable, chaleureux et accueillant. Les aménagements nourrissent l'âme, le corps et l'esprit de la clientèle et du personnel en activant les cinq sens. De surcroît, les espaces sont conçus pour assurer la confidentialité des conversations, le respect de la dignité et la sécurité de la clientèle ainsi que du personnel.

PRINCIPES DIRECTEURS

- L'organisation crée un environnement confortable, chaleureux et accueillant;
- L'environnement permet de respecter la confidentialité des conversations et l'intimité des personnes;
- L'organisation porte une attention à la santé et à la sécurité de la clientèle et du personnel;
- Les cinq sens sont pris en compte dans les aménagements;
- L'organisation tente, à travers les aménagements, de nourrir l'âme, le corps et l'esprit du personnel et de la clientèle.



Soutenir la quête de sens



La dimension spirituelle représente un élément significatif du bien-être de la personne. Du soutien et des ressources variées sont offerts pour permettre l'expression de la spiritualité, faciliter la quête de sens de l'individu et activer ses capacités de résilience. Une attention est portée à la diversité des points de vue, des perceptions et des besoins en matière de spiritualité. Ces différences sont reconnues et célébrées.

PRINCIPES DIRECTEURS

- Le personnel et la clientèle sont soutenus dans l'activation de leurs ressources intérieures (quête de sens et résilience);
- Une attention est portée à la diversité des points de vue, des perceptions et des besoins relatifs à la spiritualité. Ces différences sont reconnues et célébrées.

Cheminer par les arts

Les arts et divertissements permettent aux personnes de s'enrichir au plan personnel, professionnel et intellectuel. Les organisations Planetree croient en l'importance de développer une diversité de façons de solliciter les talents et les ressources de chacun. Les passe-temps et divertissements de la clientèle sont également considérés et intégrés dans la façon de donner les soins et services.



PRINCIPES DIRECTEURS

- La clientèle et le personnel ont accès à une multitude de formes d'art et de divertissement;
- Les passe-temps et divertissements de la clientèle sont considérés et intégrés dans la façon de donner les soins ou services;
- Une variété d'opportunités est offerte pour le personnel et la clientèle afin de leur permettre de s'enrichir au point de vue personnel, professionnel et intellectuel;
- La *qualité* des activités artistiques ou de divertissement est priorisée au-delà de la *quantité* d'activités.

Inclure les proches

Que ce soit dans les prises de décision, la prestation des soins et des services, la réalisation des activités quotidiennes, l'aménagement de l'environnement physique ou dans certaines transitions de milieux, les proches sont parties prenantes des soins et des services et leur participation est encouragée. L'organisation porte également une attention à l'équilibre du personnel entre sa vie personnelle et professionnelle.



PRINCIPES DIRECTEURS

- Les personnes, que le client considère comme « sa famille », sont considérées comme des « partenaires » dans les soins et services;
- La famille est encouragée à soutenir émotionnellement le client et à participer au processus de soins ou de services;
- Le personnel est réceptif aux besoins de la famille et communique avec elle les paramètres de sa participation;
- L'organisation porte une attention à l'équilibre du personnel entre sa vie personnelle et professionnelle.

S'associer à la communauté

Les organisations centrées sur la personne étendent leurs activités à l'extérieur de leurs murs, de façon à avoir un impact positif sur la communauté qu'elles desservent. Les organisations élargissent leur vision des soins et des services pour y inclure le bien-être de l'ensemble de la population, favoriser sa participation, permettre la mise en commun des ressources et établir des partenariats. Les organisations se soucient également de leur empreinte écologique.

PRINCIPES DIRECTEURS

- L'organisation étend ses activités à l'extérieur des murs de façon à avoir un impact positif sur la communauté qu'elle dessert;
- Des programmes, des activités et des projets sont conçus afin de favoriser le bien-être de la communauté et maximiser la qualité de vie de chacun;
- Le partenariat avec la communauté est encouragé afin d'entretenir des liens de collaboration;
- Une attention est portée au développement durable.



Stimuler par l'alimentation

Un service personnalisé, une grande variété de choix et la promotion de saines habitudes alimentaires constituent des éléments qui favorisent le bien-être. Les notions de plaisir, de confort et de chaleur sont valorisées et les moments de collation ou de repas sont vécus comme une expérience positive favorisant les interactions sociales.

PRINCIPES DIRECTEURS

- Le personnel et la clientèle ont accès à de la nourriture nutritive en permanence grâce à l'accès à une cafétéria, à des machines distributrices, etc.;
- Les moments de collation ou de repas sont vécus comme une expérience positive favorisant les interactions sociales.



S'ouvrir aux thérapies complémentaires



Nous croyons à l'importance d'habiliter la clientèle et le personnel à faire des choix éclairés en matière de bien-être. Ainsi, nous leur donnons l'information, le soutien et les ressources nécessaires pour qu'ils fassent ces choix en matière de thérapies complémentaires comme la zoothérapie, l'aromathérapie, l'acupuncture, etc. Les intervenants se montrent ouverts à ces formes de thérapie et ils établissent un dialogue avec la clientèle sur le sujet. L'ouverture aux thérapies complémentaires contribue à augmenter les choix et à maximiser l'attention portée au corps et à l'esprit autant pour la clientèle que pour le personnel.

PRINCIPES DIRECTEURS

- L'intérêt du personnel et de la clientèle envers diverses formes de thérapies complémentaires, basées sur des données probantes, est reconnu et soutenu;
- Le personnel se montre ouvert aux formes de thérapies qui peuvent être complémentaires aux interventions cliniques et établissent un dialogue avec la clientèle sur le sujet.

Communiquer par le toucher

Nous savons qu'un geste chaleureux possède le pouvoir d'apaiser, de réconforter, de sécuriser, d'encourager, de valoriser, d'accueillir, etc. Cette façon bienveillante d'entrer en contact avec un client ou un membre du personnel contribue à rehausser la qualité des relations interpersonnelles. Une attention particulière est portée lorsque les soins ou services exigent le contact physique avec la clientèle par exemple lors d'exercices, d'examens, de soins d'hygiène, etc.

PRINCIPES DIRECTEURS

- Le personnel reconnaît qu'un geste chaleureux a le pouvoir d'apaiser, de réconforter, de sécuriser, d'encourager, de féliciter, d'accueillir, etc.;
- L'organisation favorise les formes d'interactions qui incitent ce contact chaleureux entre les membres du personnel et avec la clientèle;
- Une attention particulière (dignité, intimité, respect) est portée lorsque les soins ou services exigent le contact physique avec la clientèle (p. ex. : exercices, examens, soins d'hygiène, etc.).

