

CHARTRE DE BIENTRAITANCE

« Bien traiter » le résident/patient/bénéficiaire c'est « l'accompagner en recherchant son confort et son bien-être tout en lui assurant le respect de sa dignité et de ses droits, faire preuve d'empathie, de courtoisie et de disponibilité, tout en adaptant les ressources à ses besoins et ses souhaits ». La bientraitance impose un ensemble de comportements, d'attitudes respectueuses de la personne, la nécessité du professionnalisme et la recherche d'un environnement sécurisé.

1 ACCOMPAGNER LA PERSONNE LORS DE SON ACCUEIL

S'assurer de la qualité du lieu de vie ou de soins, faire la visite du service, l'informer de l'organisation en place, la présenter aux autres résidents/patients et à l'équipe, lui porter une attention toute particulière, recueillir ses habitudes de vie.

2 PRÉSERVER SON ESPACE PERSONNEL, SON INTIMITÉ, SA PUDEUR

Frapper à la porte et attendre la réponse avant d'entrer, fermer les portes, respecter ses moments d'intimité (toilettes, sexualité...), respecter ses croyances...

3 ÊTRE ATTENTIF À LA QUALITÉ DE LA COMMUNICATION

Dire bonjour, se présenter, informer la personne avant de dispenser les soins, ne pas utiliser le tutoiement, ne pas l'infantiliser, l'appeler par son prénom, uniquement à sa demande, en informer alors la famille et le tracer dans le dossier.

4 AVOIR UN COMPORTEMENT BIENVEILLANT ENVERS LA PERSONNE

Avoir une attention égale à chacun tout le long de la journée, être attentif à son confort et à son bien-être, identifier ses inquiétudes...

5 SOUTENIR LE SOIN DE SON IMAGE

Attacher de l'importance à sa coiffure, son épilation, sa tenue vestimentaire, le port du dentier et des lunettes, son installation adaptée, susciter son regard dans le miroir...

6 FAVORISER SON AUTONOMIE ET CONSTRUIRE UN PROJET D'ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ

Prendre en considération les habitudes de vie et goûts de la personne (rythme de vie : sommeil, alimentation, toilette, autonomie, mobilité) et les adapter aux contraintes institutionnelles, prendre en considération la liberté de choix et de décision, capacité de négociation face au refus de soin.

7 METTRE EN VALEUR LES CAPACITÉS DE LA PERSONNE ET NE PAS LA METTRE EN ÉCHEC

Évaluer ses possibilités, adapter les moyens aux capacités (sonnette, téléphone, boisson, alimentation, télécommande de la télévision, lecture...)

8 ÊTRE À L'ÉCOUTE DE LA SOUFFRANCE ET DE LA DOULEUR

Être attentif à tout signe de souffrance et douleur, les prendre en compte, les évaluer et les tracer dans le dossier.

9 ACCOMPAGNER LA PERSONNE EN FIN DE VIE

Être à l'écoute, prendre en compte ses souhaits, assurer des soins de confort, accompagner les proches...

10 PROFESSIONNALISER L'APPROCHE DE LA PRÉVENTION DE LA MALTRAITANCE

Partager avec l'équipe pluri-professionnelle en cas de prise en charge difficile ou potentiellement source de maltraitance, signaler à sa hiérarchie toute suspicion ou tout constat de comportement inadapté ou de maltraitance, ne pas rester seul(e) face à un problème, oser en parler.