



# La charte

## de bientraitance

*«Les êtres comptent toujours plus que les choses ou que les actes». Thierry Tournebise.  
«Bien traiter» les résidents, c'est «reconnaître en eux des hommes et des femmes âgés, qui ont un passé souvent riche, une histoire de vie et une identité singulière, une famille, bref un statut de sujet à part entière, quelle que soit la gravité de leurs maladies et de leur état de dépendance».*

**Cette charte a pour but de promouvoir le mieux être des résidents tout en donnant aux soignants un cadre de travail serein et motivant.**

### **1 Respecter l'espace personnel du résident et son intimité.**

1. Toujours frapper à la porte avant d'entrer dans la chambre.
2. Respecter les règles de politesse et de courtoisie habituellement en usage.
3. Respecter l'intimité pendant la toilette.

### **2 Préserver la dignité du résident et son estime de soi par son apparence, et en tenant compte de ses habitudes de vie.**

1. Adapter les soins et y consacrer un temps en accord avec le rythme des résidents.
2. Expliquer au résident ce qu'on va faire, puis ce qu'on fait quand on le fait.

3. Respecter les habitudes de vie du résident. Individualiser les soins et l'accompagnement.
4. Prendre en considération la liberté de choix et de décision du résident, ses goûts, ses habitudes.
5. Assurer les soins nécessaires aux besoins vitaux et au confort du résident.
6. Prise en compte des douleurs physiques tant sur le plan psychologique, que sur le plan médical.

### **3** Reconnaissance de ce qui est exprimé,

*Et même en accompagner l'expression, tout en respectant une précieuse confidentialité.*

1. Reconnaître les douleurs psychiques du résident, même si on ne peut y remédier.
2. Reconnaître les souhaits exprimés par le résident, même quand on ne peut les satisfaire.
3. Utiliser la considération et la reconnaissance, ne jamais gérer un mal-être par le déni.
4. Ne porter aucun jugement, ni envers le résident, ni envers ses proches.
5. Accompagner les proches dans ce qu'ils expriment, car cela fait partie de la qualité globale des soins.

### **4** Etre attentif à la qualité de la communication et du comportement envers le résident patient.

1. Faire preuve de professionnalisme en éliminant notamment toute attitude de familiarité ou d'infantilisation.
2. Respecter les règles de discrétion et de confidentialité à l'égard de la personne âgée et sa famille.

### **5** Identifier les inquiétudes du résident patient et chercher ensemble des réponses.

**6** Prendre en compte les goûts, les habitudes alimentaires du résident patient, et faire du repas un moment de plaisir.

**7** Favoriser les déplacements du résident patient en respectant son confort, son rythme, et en tenant compte de ses désirs d'aller et venir ainsi que de ses limites fonctionnelles.

**8** Être attentif à la qualité de la vie sociale.

1. Favoriser le lien et les échanges du résident avec la société et avec ses proches.
2. Répondre au besoin de communication et d'accomplissement personnel du résident.
3. Proposer au résident un espace de vie adapté et convivial, tenant compte de ses capacités.
4. Veiller à la qualité de cet espace de vie : propreté, odeur, niveau sonore, décoration.
5. Respecter la religion quelle que soit, ou l'absence de religion du résident.

**9** Identifier les besoins du résident et ses facultés d'adaptation, afin d'apporter des réponses adaptées, qui favorisent son autonomie\*, de jour comme de nuit.

1. Dans la mesure de sa sécurité et du respect d'autrui, permettre au résident de choisir lui-même les règles de sa conduite, la direction à donner à son existence, même quand certains risques sont liés à ses décisions.

2. Eviter de faire à la place du résident ce qu'il peut faire lui-même. Juste, si nécessaire, le faire avec lui.
3. Maintenir la continence du résident le plus longtemps possible en le conduisant aux toilettes.
4. Permettre au résident de demander à l'aide en mettant une sonnette à sa disposition.
5. Mettre en œuvre, avec soin, ce qui est énoncé au ③ « Reconnaissance de ce qui est exprimé ».

## **10** Accompagner le résident patient dans sa fin de vie.

**La maltraitance est une réalité, il faut en parler.**

**La direction est à votre écoute.**

**Victimes ou témoins, appelez le ☎ 3977**

\*Autonomie vient du grec « autonomos » : de anto (soi-même) et nomos (lois), c'est-à-dire « régi par ses propres lois »