



**LIVRET DE BIENTRAITANCE**

**Résidence**

*Esther Lerouge*

**201 rue de la Bourgeoiserie—45340 AUXY**

**Tél : 02.38.96.71.78**

**<http://residence-esther-lerouge.e-monsite.com>**



#### NOTRE VOCATION :

Donner tout son sens au mot « accompagnement », c'est-à-dire « marcher au pas de l'autre », « marcher au pas de celui qui est le plus dépendant ».

#### NOTRE METIER :

Accompagner des personnes âgées plus ou moins dépendantes dans notre E.H.P.A.D, afin de leur assurer un bien-être quotidien, heureux et digne.

#### NOTRE ENGAGEMENT :

Donner une réponse professionnelle, humaine et de qualité à toutes les formes de dépendance dans le cadre d'une prestation personnalisée et adaptée.

#### NOTRE RESPONSABILITE :

Accompagner le résident et sa famille à traverser sereinement tous les moments de sa vie où le mot « accompagnement » doit prendre tout son sens.

#### 3977 :

Le 3977 est le numéro national dédié à lutter contre les maltraitances envers les personnes âgées. Ce numéro est accessible du lundi au vendredi de 9h à 19h et le week-end de 9h à 13h et 14h à 19h.

## CE QUE NOUS ATENDONS DE VOUS, FUTUR RESIDENTS ET PROCHES

Respect et patience quelquefois,

La courtoisie dans vos demandes et vos reproches,

La tolérance, en particulier la tolérance raciale et culturelle,

La compréhension vis-à-vis de la maladie et des troubles du comportement que vous rencontrez chez les autres résidents,

Un effort pour vous adapter à la vie en collectivité,

Vous attendez du respect de la part des autres résidents, manifestez-en aussi à leur égard,

Nous remercions les familles de respecter, comme nous le faisons, les **règles de droit qui établissent que l'on ne peut pas faire ni imposer ce que l'on veut à une personne âgée**, « même pour son bien » imposer une contention, forcer à manger, insister pour une propreté permanente, parler à la place de la personne par exemple,

Nous cherchons à vous faire participer, vous familles, au bien-être de vos proches. Merci de nous aider à construire la meilleure vie possible pour le résident.



## Mesdames, Messieurs,



Vous avez entendu parler de maltraitance en institution et comme nous, vous le redoutez.

Engagé dans une démarche qualité, nous avons choisi **d'être dans une transparence et une recherche d'approfondissement de bien-être pour tous** : tant au niveau de la satisfaction des résidents et de leurs familles que celle des professionnels travaillant au sein de notre établissement.

**C'est pourquoi nous avons choisi de vous parler du contraire, c'est-à-dire de la BIEN-TRAITANCE**, tous ces gestes et attitudes quotidiens qui donnent sens à notre métier, qui font que nous ne sommes pas seulement des professionnels fiables mais aussi des êtres humains qui souhaitent témoigner de leur éthique.

Des formations en ce sens sont organisées tous les ans pour le personnel.

Ce livret formalise la réflexion déjà menée en 11 points et témoigne que la BIEN-TRAITANCE est une recherche permanente dans notre établissement.

Nous souhaitons apporter une réponse et toujours plus personnalisée, toujours plus adaptée aux besoins de chaque résident. Quelle que soit cette **réponse, elle est pour nous le gage d'une relation vivante, à la personne** que nous accueillons.

Le Directeur

Hélène GUERY

## LE RESPECT

Être à l'écoute de chaque de personne,

Respecter les choix personnels du résident,

Être à l'écoute des désirs du résident, en tenant compte de leurs évolutions dans le temps,

Respecter le souhait de la personne quant à son heure de lever, dans les limites des contraintes institutionnelles,

Ne pas imposer à la personne une activité d'animation, ni exclure une personne d'office,

Demander à la personne ce qu'elle aime faire et qu'elle aimerait découvrir,

Ne pas organiser la chambre de façon stéréotypée, mais suivant les goûts de la personne en respectant l'ordre des objets que la personne a organisé autour d'elle,

Recueillir au fur et à mesure du temps l'histoire de vie et les éléments importants pour avoir un relationnel de qualité et de ne pas commettre d'impair,

Respecter les croyances individuelles,

Mettre de la musique ou la télévision selon les goûts des résidents.

**La gentillesse c'est pour que l'autre m'aime**



**Le respect c'est parce que j'aime l'autre**

## LA FIN DE VIE

Être présent lors de la fin de vie et continuer à communiquer jusqu'au bout,

Utiliser tous les modes de communication : parole, regard, toucher, respiration,

Respecter les croyances du résident,

Quand le résident dit qu'il a mal, il a mal,

Être attentif à tous les signes de douleur, même s'ils ne sont pas dits, et chercher à les soulager par des moyens chimiques ou relationnels,

Accepter lorsqu'un résident a décidé de cesser de s'alimenter : éviter l'acharnement en évitant les examens abusifs et les actes très invasifs dans les derniers jours de la fin de vie,

Veiller au confort, à la propreté, à l'apparence de la personne en fin de vie,

Aider le résident à formuler ses dernières volontés,

Veillez à ce qui est dit dans la chambre de la personne en fin de vie, que les propos tenus la concerne ou non,

Donner la possibilité à la famille d'accompagner son parent jusqu'au bout,

Veiller à ce que la fin de vie soit entourée par le recueillement et à ce que le calme soit préservé dans et autour de la chambre.

## L'INTIMITE

**Frapper avant d'entrer dans une chambre et attendre la réponse de ceux qui peuvent s'exprimer,**

Fermer la porte de la chambre pendant un soin ou une toilette,

Ne pas faire les soins et les pansements dans les locaux communs,

**Veiller à ne pas laisser la personne découverte si on doit s'absenter pendant un change ou une toilette,**

Ne pas dévêtir entièrement la personne lors de sa toilette,

Vêtir le résident lorsqu'on l'emmène à la douche,

**Quand c'est possible, laisser la personne seule dans les toilettes et l'attendre dehors,**

**Ne pas faire toujours primer l'efficacité et la nécessité du soin contre l'avis et le bien-être de la personne,**

Ne pas condamner, interdire ni poser un jugement sur la sexualité des résidents

Ne pas abandonner le résident dans sa chambre, veiller à y passer régulièrement,

Toe, toe...



## LES PLUS FRAGILES FACE A L'INSTITUTION

Rassurer avant tout,

Expliquer clairement le fonctionnement de l'institution,

Expliquer en détail ce que l'on est en train de faire,

Ne pas exclure les plus fragiles des activités,

Avoir un comportement adapté à chaque pathologie et chaque besoin,

Prendre le temps pour chaque geste, en particulier pendant la toilette,

**Garder l'idée que malgré son handicap ou sa maladie, la personne comprend ce qui se passe même si elle ne le dit pas comme les autres,**

Trouver l'approche adaptée à chaque personne,

Proposer son aide même si la personne n'ose pas ou ne peut pas le demander,

Prêter une grande attention au cadre et à l'environnement de vie de ceux qui ne s'expriment plus,

Quand un résident s'oppose aux repas ou aux soins, réinventer l'approche et les solutions proposées à chaque occasion.

## LA COMMUNICATION ET LES ECHANGES

Parler aux personnes avec douceur,

Expliquer à chaque fois la raison de la venue dans la chambre,

Éviter l'intrusion dans la communication, par exemple en ne posant pas trop de question à la suite, ou des questions trop personnelles,

Se mettre face au résident chaque fois qu'on lui adresse la parole,

Se mettre à la hauteur de la personne pour lui parler,

Ne pas arriver trop vite auprès de la personne,

Vouvoyer tous les résidents,

Être attentif lorsque la personne parle,

Accepter de répéter la même chose jusqu'à ce que le résident ait entendu ou compris,

« Le sourire, ce n'est pas grand-chose, mais ça donne du bonheur »,

Avoir toujours une attention au résident quand on passe auprès de lui,

Respecter le silence du résident et son envie d'être seul,



## L'IMAGE DE SOI

Laisser aux personnes le choix de leurs vêtements le matin,

Soigner l'apparence des personnes : les raser et les maquiller, en respectant le désir qu'elles expriment,

Soigner ensemble le corps des personnes, leur visage, mais aussi leurs mains, leurs pieds, l'épilation lorsqu'elle est souhaitée, etc..

Veiller aux accessoires chers aux personnes, leur montre, leurs bijoux...

Veiller à ce que les coiffures soient faites dans le respect de l'apparence des résidents,



## LES MOMENTS DE DETRESSE

Écouter la personne, être attentif à sa détresse sans chercher à faire diversion,

Rassurer une personne inquiète ou angoissée,

Faire le nécessaire pour le confort et le bien-être,

**Communiquer pour trouver les sources de la détresse quand c'est possible,**

Chercher ensemble des solutions,

**Prendre la détresse au sérieux et l'accepter comme un moment de la vie,**

Être présent sans forcément intervenir de façon volontariste,

**Accepter les changements d'humeur des résidents sans les juger,**

**Accepter éventuellement un recours à l'aide de la psychologue mais sans qu'il soit le seul en charge de la détresse de la personne,**

Quand le résident parle de la mort, ne pas fuir sur le sujet, manifester que **l'équipe est là.**

## LA MOBILITE

**Prévenir la personne en fauteuil roulant lorsqu'on arrive derrière elle ou lorsqu'on la déplace,**

**Faire avancer la personne en fauteuil toujours vers l'avant,**

**Ne pas aller trop vite lorsqu'on déplace une personne en fauteuil roulant,**

Mettre les pieds des résidents sur les cale-pieds des fauteuils pour veiller à leur confort,

Trouver un fauteuil roulant adapté à la taille et aux besoins de chaque personne,

Ne pas déplacer des personnes à plusieurs, mais toujours une à la fois,

Dire à la personne où on va avec elle,

**Installer le résident près de la table et orienter dans le sens de l'activité qui est proposée,**

**Faire en sorte que le résident soit bien installé dans son siège, qu'il ne risque pas de glisser,**

Laisser les résidents libres de leurs mouvements : ne pas utiliser la contention abusivement, ne pas fermer leur porte à clé ni mettre les freins à leur fauteuil arbitrairement dans la limite **d'une prise de risque raisonnable pour la personne âgée ou son entourage,**



## LES REPAS

**Pour aider une personne à manger, se mettre à sa hauteur, s'asseoir à côté d'elle quand c'est possible,**

Ne pas obliger le résident à manger en cas de refus, en parler alors en équipe au moment des transmissions pour prendre une décision commune,

**Proposer autre chose à une personne qui n'aime pas le repas ou un aliment,**

Laisser la personne désorientée manger avec ses doigts si elle le souhaite,

**Ne jamais se moquer d'un résident qui n'atteint pas son but en mangeant seul,**

**Écraser les aliments qui peuvent l'être au dernier moment pour conserver aux résidents qui consomment des mixés la possibilité de voir les aliments entiers,**

**Veiller à l'apparence et à la présentation des plats mixés,**

**Dire aux personnes ce qu'on leur sert et ce qu'il y a sur le plateau, situer également chaque chose pour les personnes malvoyantes,**

Proposer à boire très régulièrement et sous différentes formes,

Permettre aux résidents de manger en chambre à certains moments de leur vie,

Faire choisir certains éléments à chaque repas, même si on croit connaître la réponse,

## LA NUIT

Répondre aux sonnettes avec rapidité pour anticiper les risques d'angoisse,

**Si on n'a pas pu venir rapidement, expliquer pourquoi à la personne,**

Laisser la lumière, la porte de la chambre ouvert ou la lumière allumée dans le couloir si la personne le souhaite,

**Adapter l'heure du coucher aux préférences des résidents,**

**Donner aux personnes la possibilité d'une collation la nuit si elles le souhaitent,**

**Un résident a le droit de déambuler. Charge à l'institution de trouver la solution adaptée pour le lui permettre sans risque pour lui ou pour autrui,**

Ne pas mettre systématiquement de barrière aux résidents qui souhaitent déambuler pour éviter le risque de chute aggravée,

Adapter le moment de change et les protections selon les résidents,