



LIVRET DE LA BIEN TRAITANCE



TENERIS
avec vous & pour vous



Mesdames, Messieurs,

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

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

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.

Tout le personnel est régulièrement formé à la bientraitance permettant de mieux comprendre la personne âgée dans sa globalité.

Mais, ce sujet s'invite au quotidien dans notre action auprès de nos résidents et des familles, impliquant un questionnement incessant de la part des équipes et de l'encadrement.

Nos établissements vous proposent ce livret afin de pouvoir se poser les bonnes questions sur certaines situations qui jalonnent notre quotidien.

Après vous avoir présenté la bientraitance à travers trois grands principes que sont le respect, la communication et la personnalisation, nous appuierons davantage sur certains points spécifiques qui jalonnent notre quotidien, et en définissant également ce que nous attendons de vous sur ce sujet...

Nous souhaitons apporter une réponse 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 bienveillante à la personne que nous accueillons.

Saint Aubin, le 1^{er} septembre 2018,

Frank Rimasson
Directeur Général

PRÉAMBULE : DÉFINITION DE LA BIENTRAITANCE



« La bientraitance est une démarche globale dans la prise en charge du patient, de l'usager et de l'accueil de l'entourage visant à promouvoir le respect des droits et libertés du patient, de l'usager, son écoute et ses besoins, tout en prévenant la maltraitance.

Cette démarche globale met en exergue le rôle et les interactions entre différents acteurs que sont le professionnel, l'institution, l'entourage et le patient, l'usager. Elle nécessite un questionnement tant individuel que collectif de la part des acteurs. »

Haute Autorité de la Santé (HAS)



LA BIENTRAITANCE EN TROIS GRANDS PRINCIPES



LE RESPECT

- Respecter les résidents en les vouvoyant.
- Ne pas interpeller le résident par son prénom sauf si la demande vient du résident ou sur recommandation médicale précisée dans le projet personnalisé, et en s'interdisant toute appellation familière.
- Le sourire, la politesse présents à chaque instant.
- Respecter la vie privée, les relations familiales et la parole du résident.
- Frapper à la porte avant d'entrée dans une chambre qui est un lieu privé, et attendre si possible l'invitation à entrer.
- Respecter les habitudes de vie dans la mesure de l'inscription dans la vie collective.
- Considérer les croyances, la religion.
- Respecter les goûts alimentaires, vestimentaires.
- Accepter les choix et les refus, les analyser et y faire face en équipe.
- Respecter l'intimité : la préférence sexuelle, la pudeur, les nouvelles relations nouées au sein de la structure, la vie sexuelle.
- Tenir compte du rythme de vie des résidents, dans les limites de la vie en collectivité.
- Respecter l'image du résident : maquillage, coiffure, bijoux.
- Tenir notre parole lorsque nous disons que nous repasserons plus tard auprès de la personne.
- Assurer une qualité de soin égale à tous.
- Ne pas faire de soins dans les locaux communs.

LA COMMUNICATION

- 🍃 Être à l'écoute des besoins et des attentes des résidents et des familles.
- 🍃 Prendre un ton adapté.
- 🍃 Ne pas infantiliser.
- 🍃 Prendre le temps nécessaire.
- 🍃 Adapter la communication qui convient (verbale, visuelle ou tactile).
- 🍃 Dans la mesure du possible se mettre à la hauteur du résident pour communiquer.
- 🍃 Créer une relation de confiance.
- 🍃 Communiquer lors des soins.
- 🍃 Communiquer avec les familles, les prévenir des situations potentiellement conflictuelles.
- 🍃 Être patient : accepter de répéter et si besoin passer le relais.
- 🍃 Accepter les situations difficiles, les conflits.
- 🍃 Respecter le silence et le besoin de solitude.
- 🍃 Ne jamais avoir une discussion entre collègue sans tenir compte du résident.
- 🍃 Ne pas parler dans une langue étrangère au résident.
- 🍃 Avoir une présence adaptée lors de la fin de vie.
- 🍃 Assurer des transmissions de qualité pour une continuité des soins.

LA PERSONNALISATION

- 🍃 Individualiser l'accompagnement : recueil de données rendant compte des besoins et attentes de chacun.
- 🍃 Faire preuve d'empathie : essayer dans la mesure du possible de comprendre la personne.

- 🍃 Ne pas porter de jugement.
- 🍃 Savoir passer le relais.
- 🍃 S'adapter aux situations.
- 🍃 Se renseigner des pathologies et des compétences des résidents avant de les prendre en charge.
- 🍃 Repérer les comportements inhabituels.
- 🍃 Transmettre les informations observées aux bonnes personnes,
- 🍃 S'adapter et accepter les changements de vie, de choix du résident.
- 🍃 Être attentif à la douleur physique, à la souffrance morale et psychologique.
- 🍃 Proposer des solutions adaptées pour les soulager.
- 🍃 Accepter que le résident évoque la mort, passer le relais si besoin.
- 🍃 Prendre en compte les angoisses et les inquiétudes.
- 🍃 Adapter les soins de confort lors de la fin de vie.
- 🍃 Adapter la prise en charge médicale et les traitements en les réévaluant si besoin.
- 🍃 Prêter une grande attention au cadre et à l'environnement de vie de ceux qui ne s'expriment plus.
- 🍃 Recueillir les directives anticipées.

LA BIEN-ÊTRE DANS LE QUOTIDIEN



L'HYGIÈNE

- 🍃 Informer le résident du soin et obtenir son accord ou respecter son refus (réessayer ultérieurement).
- 🍃 Respecter le choix du type de toilette.

- 🍃 Fermer la porte de la chambre pendant un soin ou une toilette.
- 🍃 Maintenir l'autonomie et laisser faire ce que le résident peut et/ou veut faire.
- 🍃 Quand c'est possible, laisser la personne seule dans les toilettes et l'attendre dehors.
- 🍃 Obtenir son accord pour la température de l'eau.
- 🍃 Ne pas laisser le résident découvert si on doit s'absenter.
- 🍃 Proposer un choix de vêtements.
- 🍃 Veiller aux accessoires : bijoux, maquillage, coiffure, appareil auditif et dentaire.
- 🍃 Choisir des protections adaptées à chaque prise en charge.
- 🍃 Changer les protections en fonction des besoins.
- 🍃 Prendre en charge les résidents à la demande et autant que nécessaire.

LA MOBILISATION

- 🍃 Maintenir l'autonomie du résident.
- 🍃 Adapter le matériel aux déplacements (chaussures, canne, fauteuil avec cale-pied, déambulateur).
- 🍃 Pour les personnes en fauteuil roulant, prévenir du déplacement, ne pas rouler trop vite ni en arrière.
- 🍃 Ne pas déplacer des personnes à plusieurs, mais toujours une à la fois.
- 🍃 Prévenir le résident lors des transferts, lui dire où on va avec lui.
- 🍃 Installer le résident près de la table et orienter dans le sens de l'activité qui est proposée.
- 🍃 Utiliser le matériel adapté pour les manipulations et expliquer leurs fonctionnements aux résidents.
- 🍃 Veiller à la bonne installation des résidents avec coussins de positionnement.
- 🍃 Accepter la déambulation.

- 🍃 Ne pas abuser de la contention qui doit se faire uniquement sur prescription médicale ou en cas d'absolue nécessité (avec notification dans les transmissions écrites).
- 🍃 Sécuriser l'environnement pour éviter les dangers.
- 🍃 Savoir orienter les résidents.
- 🍃 Réévaluer les besoins en matériel.
- 🍃 Réaliser les changements de position si besoin.

LE REPAS

- 🍃 Annoncer le menu du jour.
- 🍃 Veiller à l'apparence et la présentation des plats, et notamment pour les textures modifiées.
- 🍃 Garantir la qualité nutritionnelle.
- 🍃 Proposer un choix de substitution en cas de refus.
- 🍃 Respecter les habitudes alimentaires dans la mesure du possible.
- 🍃 Vérifier l'adaptation de la texture.
- 🍃 Adapter le matériel lorsque cela est possible.
- 🍃 Laisser les résidents qui le souhaitent manger avec les doigts.
- 🍃 Veiller à la bonne installation des résidents.
- 🍃 Être disponible pour apporter de l'aide.
- 🍃 Veiller à une ambiance apaisée.
- 🍃 Ne pas forcer la prise alimentaire.
- 🍃 S'asseoir pour donner à manger au même niveau que le résident.
- 🍃 Permettre de manger en chambre.
- 🍃 Prendre le temps nécessaire pour chaque prise en charge.
- 🍃 Proposer à boire très régulièrement et sous différentes formes, même en dehors des repas.

- Proposer des collations.
- Après le repas, ne pas oublier d'essuyer les mains et la bouche des résidents qui le nécessitent.

ANIMATION ET VIE SOCIALE

- Proposer des activités adaptées aux capacités motrices et cognitives du résident.
- Stimuler sans obliger et sans mettre en échec.
- Encourager sans infantiliser.
- Favoriser le lien social entre les résidents.
- Mettre de la musique ou la télévision selon les goûts des résidents.
- Proposer des activités au travers desquelles les résidents peuvent se réaliser et augmenter l'estime d'eux-mêmes.
- Ne pas mettre en avant les faiblesses ou les trop bonnes compétences de certains par crainte de dévaloriser les autres.
- Favoriser les liens avec la famille.
- Favoriser les liens avec l'extérieur.
- Éviter l'isolement : ne pas laisser un résident seul sauf si c'est de sa volonté.
- Ne pas imposer la socialisation.

LA NUIT

- Respecter les heures de coucher et de lever dans la limite de la vie institutionnelle.
- Veiller à une tenue de nuit adaptée.
- Respecter les rituels d'endormissement et de sommeil (volets, rideaux, lumière).
- Respecter le temps de sommeil de chacun en adaptant les temps de surveillances et de changes.

- Pouvoir proposer une collation si besoin.
- Vérifier l'adaptation de la texture.
- Respecter la déambulation en veillant à la sécurité des autres résidents.
- Faire appel aux contentions uniquement sur ordonnance ou en cas de certaines situations qui feront l'objet d'une transmission et d'un échange en équipe.

CE QUE NOUS ATTENDONS DE VOUS, RÉSIDENTS ET FAMILLES...



- 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.

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 MÉTIER

Accompagner des personnes âgées plus ou moins dépendantes dans notre EHPAD,
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 RESPONSABILITÉ

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



Société Française d'EHPAD

Les Algorithmes - Homère
Route de l'Orme des Merisiers
91190 Saint Aubin

Tél: 01.60.13.96.41
Mail : contact@teneris.fr



TENERIS
avec vous & pour vous