



Maison de Retraite
Gaudissard
E
S
P
E
R
A
Z
A
(E.H.P.A.D.)

CHARTRE DE LA BIENTRAITANCE

Les professionnels du centre hospitalier de Limoux-Quillan, avec les représentants des usagers ont mené une réflexion sur la bientraitance qui a abouti à l'élaboration de la charte suivante :

Les professionnels

1 – Respectent la personne

- Vouvoient la personne, l'appellent par son nom
- Ne portent pas de jugement de valeur
- Respectent les règles de politesse

2 – Développent un savoir-être

- Se présentent par leur nom et leur fonction
- Adoptent une posture de proximité : ont des gestes doux, un ton adapté, une attitude posée
- Sont rassurants

3 – Se rendent disponible pour la personne

- Répondent aux demandes (sonnettes...) le plus rapidement possible, sinon annoncent un délai et le respectent

4 – Informent la personne

- Expliquent tout soin ou prise en charge avant et pendant sa réalisation
- Recherchent et favorisent l'adhésion de la personne aux soins

5 – Développent la communication verbale et non verbale avec la personne

- Etablissent une relation soignant/soigné équilibrée
- Créent un climat de confiance et de convivialité
- Sont à l'écoute de la personne : entendent et comprennent les demandes

6 – Préservent l'intimité de la personne

- Préservent la pudeur : frappent systématiquement à la porte avant d'entrer dans une chambre, ferment la porte, tirent les rideaux de séparation dans les chambres à deux lits lors des soins, signalent leur présence
- Ne banalisent pas la nudité

7 – Individualisent la prise en charge de la personne

- Identifient les ressources de la personne
- Favorisent l'autonomie de la personne : font avec et ne font pas à la place, n'infantilisent pas

8 – Assurent le confort et la sécurité de la personne

- Recueillent et repèrent les besoins de la personne et les prennent en charge (douleur, escarres, nutrition...)
- Assurent la sécurité de la personne (appel malade, hygiène des mains...)
- Assurent un environnement propre et agréable (visuel, olfactif, auditif...)
- Réalisent l'hygiène de la personne à tout moment de la journée

9 – Considèrent la famille comme un partenaire

- Informent la famille de la prise en charge
- Associent la famille au projet de prise en charge

10 – Maintiennent le lien social

- Créent des moments de convivialité, de partage et d'échanges (animation, activités, marche...)