



" Accompagner quelqu'un, ce n'est pas le précéder, lui indiquer la route (...) c'est marcher à ses côtés en le laissant libre de choisir son chemin et le rythme de ses pas ".

Patrick Vespieren.

CHARTRE DE BIENTRAITANCE

La résidence Val de Chevré est engagée depuis plusieurs années dans une démarche de qualité. Dans un souci d'amélioration constante de la qualité de vie de ses habitants, l'ensemble du personnel s'est investi dans la rédaction d'une charte de bienveillance.

La charte constitue un engagement moral du professionnel acté par l'institution. Elle a pour objet de promouvoir le mieux-être des résidents, tout en donnant au personnel un cadre de travail serein et motivant. Elle consiste à fixer les limites rencontrées par les intervenants dans l'accompagnement individualisé de la personne âgée. La charte de bienveillance implique de faire le lien entre les résidents, les familles, l'équipe pluridisciplinaire, les bénévoles et les associations.

RESPECT DE LA DIGNITE DU RESIDENT

- Le vouvoiement s'impose dès lors que l'on s'adresse à un résident. Une exception est tolérée lorsqu'il s'agit d'un proche (famille, ami) tout en adoptant une attitude professionnelle.
- Toujours s'adresser au résident par le nom de famille sauf si le projet d'accompagnement individualisé indique qu'il est recommandé de l'appeler par son prénom (du fait de sa pathologie par exemple).
- Dans la journée, frapper à la porte et attendre quelques secondes avant d'entrer, le temps que la personne puisse répondre.
- Se présenter par son prénom et sa fonction quand on s'adresse à un résident ou une famille.
- Respecter les règles de politesse et d'usage (bonjour, merci, au revoir,...).
- Être vigilant aux habitudes et choix du résident afin de préserver l'estime de soi.
- Respecter l'environnement du résident (soin du linge identifié au préalable, des effets personnels,...).

RESPECT DE LA LIBERTE DU RESIDENT

DANS SES CHOIX

- Respecter le souhait du résident de fermer sa porte à clé.
- Respecter le choix du résident d'être en chambre seule en fonction des disponibilités.
- Permettre à chaque résident de choisir ses intervenants extérieurs : médecins traitants ou spécialistes, professionnels paramédicaux, ambulances, taxis, coiffeurs...
- Préserver la liberté dans les choix du résident : alimentation, vêtements, sorties, animations.
- Offrir la possibilité à chacun de vivre à la Résidence avec son animal de compagnie dans la mesure où il est en capacité de s'en occuper.

DANS SES DEPLACEMENTS

→ Permettre à chacun de se déplacer en fonction de ses capacités physiques et psychiques. Si le recours à la contention devait être envisagé, il ne pourrait se faire qu'après concertation en équipe pluridisciplinaire, sur prescription médicale, en lien avec le résident et sa famille.

→ Accompagner le résident lorsqu'il souhaite participer à une activité.

→ Laisser libre les horaires de sortie, de visites.

DANS L'EXPRESSION DE SES OPINIONS

→ Favoriser la liberté d'expression par le biais des différentes réunions : groupes de parole, instances (Conseil d'Administration, Conseil de la Vie Sociale), commissions internes (repas, animation) et associations (les p'tites mains du Val de Chevré, un ami O'poil).

→ Prendre en considération l'expression des sentiments affectifs entre résidents dans le respect de la collectivité.

→ Rester à l'écoute des opinions de chacun sans porter de jugement (politiques, religieuses, valeurs personnelles,...).

RESPECT DE LA CONFIDENTIALITE

→ Être discret lorsque l'on parle du résident : privilégier les salles de soins comme lieu d'échanges et éviter les discussions dans les couloirs.

→ Respecter le secret professionnel.

ACCOMPAGNEMENT DU RESIDENT

→ Avoir une attitude professionnelle bienveillante : être à l'écoute, gestes doux, échanges de regards, empathie, ...

→ Veiller à inclure le résident dans une discussion qui le concerne.

→ Répondre aux appels du résident en limitant le temps d'attente.

LORS DES SOINS

→ Respecter l'intimité et la pudeur en prenant soin de fermer la porte, de couvrir la personne, de tirer les rideaux, de mettre le paravent si nécessaire.

→ Maintenir ou développer l'autonomie du résident en favorisant sa participation et en respectant son rythme en fonction des contraintes institutionnelles.

→ Annoncer et expliquer au résident les soins que l'on va réaliser, le matériel utilisé, ainsi que son traitement.

→ Privilégier la prise en soins à un soignant ou en binôme si l'accompagnement le nécessite.

→ Évaluer et prendre en compte la douleur du résident au moyen des outils à disposition.

→ En cas de refus de soin, reporter le soin et si besoin, proposer des alternatives telle qu'une toilette plutôt qu'une douche.

→ Favoriser le maintien de la position debout.

→ Utiliser le matériel adapté en fonction du soin et des capacités du résident (verticalisateur, lève personne, guidon de transfert, rail,...)

→ Permettre au résident qui en fait la demande de gérer son traitement en accord avec le médecin.

→ Respecter et réévaluer régulièrement en équipe le plan de soins mis en place pour chaque résident.

DANS LES ACTIVITES DU QUOTIDIEN

→ Informer le résident au quotidien des activités prévues (sorties, animations, menus,...)

→ Signaler et prendre en compte les rendez-vous ou demandes de rendez-vous (coiffeur, pédicures, médecins, spécialistes...)

→ Privilégier les temps d'accompagnement individuel

LORS DES REPAS

- Recueillir et prendre en compte les goûts et les croyances du résident, proposer des alternatives le cas échéant.
- Adapter les régimes et textures de chacun en fonction de ses besoins et suivant la préconisation médicale.
- Préserver le plaisir de manger par une présentation soignée avec des produits de qualité.
- Respecter l'appétit de chacun et adapter la quantité.
- Apporter une aide verbale ou gestuelle si nécessaire, sans faire à la place du résident.
- Varier les petits déjeuners et goûters au gré de ses envies.
- Favoriser l'hydratation en proposant différentes boissons.

DURANT LA NUIT

- Respecter la qualité du sommeil de chaque résident
 - en évitant le bruit dans les couloirs et la lumière,
 - en laissant la personne dormir. Les passages dans les chambres sont faits en fonction des besoins de chacun et ne sont donc pas systématiques pour l'ensemble des résidents.
 - ne pas frapper à la porte la nuit ou lorsque l'on sait que le résident dort.
- Respecter les habitudes de vie, les rituels, les heures de réveil et d'endormissement.
- Proposer une collation ou un temps d'écoute au résident s'il le souhaite.

FIN DE VIE

- Recueillir dans la mesure du possible les directives anticipées du résident et tout mettre en œuvre pour les respecter.
- Privilégier les soins de confort (musique douce, effleurage, présence, lumière tamisée, soins de bouche...)
- Être à l'écoute de la douleur physique et morale du résident en la soulageant par des moyens médicamenteux et/ou non médicamenteux.
- Maintenir le lien avec le résident (regard, toucher, posture...).
- Rappeler à la famille la possibilité d'accompagner son parent jour et nuit en mettant le lit d'appoint à sa disposition.
- Prendre en compte la demande du résident (arrêt des traitements, alimentation, hydratation, refus d'hospitalisation,...) en mettant en place des soins palliatifs en accord avec le médecin traitant.
- Respecter les choix du résident : croyance, tenue,...
- Contacter en cas de besoin l'équipe mobile de soins palliatifs ou l'association « le geste et le regard » pour optimiser l'accompagnement du résident et de ses proches.

VIE SOCIALE

AU SEIN DE L'INSTITUTION

- Favoriser le respect des règles de vie en collectivité (résidents, professionnels, familles, bénévoles, intervenants extérieurs,...).
- Faire preuve de compréhension à l'égard des troubles du comportement, de la maladie et des différences de chacun.
- Prendre en compte les affinités et considérer les mésententes en veillant à limiter les situations conflictuelles (repas, animations,...).
- Communiquer sur la vie de la Résidence au moyen des différents supports: Fleur de blé noir, site internet, affichages.

AVEC LA FAMILLE ET L'ENTOURAGE

- Considérer les demandes de chaque famille, être à leur écoute, les rassurer.
- Instaurer une relation de confiance.
- Privilégier le choix du résident à celui de sa famille (animation, choix vestimentaires, soins, sommeil...).
- Rappeler régulièrement au résident qu'il a la possibilité de sortir, seul ou avec sa famille en prévenant la Résidence (repas, vacances,...).
- Offrir la possibilité au résident de prendre un repas ou un goûter avec ses proches dans une salle mise à disposition.
- Informers les familles de la création et de la mise à jour du projet d'accompagnement individualisé, leur permettre de le consulter et de donner leur avis.
- Autoriser les visites avec des animaux de compagnie.

Pour conclure, nous nous efforçons au quotidien d'accompagner dans le respect et la dignité chaque résident de façon personnalisée afin de lui procurer bien-être et réconfort, avec le souci constant de garder le résident au cœur de nos préoccupations.