



Charte de la bientraitance

Les agents de l'EHPAD de FURSAC s'engagent dans une démarche du « prendre soin ».

- 1. Nous reconnaissons chaque personne dans ce qu'elle est, ce qu'elle veut être :**
 - En entendant l'utilisateur directement afin qu'il puisse exprimer ses souhaits,
 - En adaptant les modes de communication aux capacités de compréhension des usagers,
 - En s'appuyant sur la parole des proches ou de la famille lorsque l'utilisateur ne peut plus s'exprimer.
- 2. Nous portons une attention particulière au moment de l'accueil :**
 - En personnalisant l'arrivée et en accompagnant physiquement le résident,
 - En questionnant systématiquement le refus ou la non adhésion afin d'en comprendre les raisons et d'adapter les réponses.
- 3. Nous respectons les droits fondamentaux :**
 - En étant attentif à respecter l'intimité et la vie privée,
 - En s'adressant aux personnes accueillies en respectant leur identité, sans les infantiliser, les dévaloriser,
 - En assurant leur sécurité physique, morale et psychologique,
 - En permettant l'expression de la vie affective et émotionnelle ainsi que leurs options culturelles et religieuses.
- 4. Nous accompagnons l'autonomie :**
 - En trouvant des solutions pour que la parole de l'utilisateur soit comprise et qu'il en résulte une réelle autonomie,
 - En favorisant et stimulant les capacités et en ne faisant pas à la place d'une personne en capacité de réaliser des gestes d'autonomie,
 - En adaptant toutes les formes de communication aux capacités de chacun,
 - En informant l'utilisateur de ses droits et des possibilités d'accompagnement,
 - En assurant la liberté d'aller et venir, tout en envisageant les restrictions en équipe pluridisciplinaire et seulement dans le but d'assurer la sécurité de l'utilisateur,
 - En s'adaptant aux rythmes de l'utilisateur et à ses besoins,
 - En permettant aux usagers qui le désirent de contribuer à la vie collective,
 - En ouvrant des espaces permettant l'expression et la participation.
- 5. Nous nous efforçons de permettre aux usagers de conserver une image positive d'eux-mêmes :**
 - En proposant d'accéder à des prestations de bien-être et d'esthétique,
 - En favorisant la valorisation du regard de l'utilisateur sur lui-même.
- 6. Nous nous assurons que la communication individuelle et collective soit mise en œuvre :**
 - En offrant aux usagers des temps d'écoute et d'échange (verbal ou non verbal),
 - En créant des espaces conviviaux et intimes favorisant les relations avec les proches,
 - En identifiant et analysant les refus et la non adhésion afin de répondre aux besoins et en mettant en place des supports aux déficiences.
- 7. Nous établissons un projet personnalisé d'accompagnement défini et évalué :**
 - En élaborant en partenariat avec l'utilisateur un projet personnalisé fixant des objectifs précis,
 - En mettant en place des modalités de suivi et d'évaluation du projet personnalisé,
 - En organisant, en cas de sortie de l'établissement, un suivi et un soutien afin d'accroître les chances de l'utilisateur de retrouver une situation satisfaisante.
- 8. Nous nous efforçons tout au long du séjour de garantir un lien de qualité entre l'utilisateur et les professionnels :**
 - En étant attentif, au moment de l'accueil, à ne pas accroître la vulnérabilité de l'utilisateur et sa dépendance,
 - En présentant le système de fonctionnement de l'établissement,
 - En mettant en place une réponse individualisée et adaptée aux besoins,
 - En favorisant la formation et la qualification des professionnels pour leur permettre de s'adapter à l'évolution du public accueilli,



- En préservant le sentiment de sécurité des usagers et en leur permettant de comprendre les changements, les absences du personnel, afin qu'ils ne les interprètent pas de façon négative,
- En garantissant un lien de confiance entre usagers et professionnels,
- En maintenant un cadre institutionnel stable,
- En rappelant de façon adaptée les règles auprès des usagers dans le cas de violence et de graves transgressions, sans rigidité et en veillant à ne pas porter atteinte au respect de la personne.

9. Nous nous engageons à travailler avec l'entourage des usagers et à respecter les relations de l'utilisateur avec ses proches :

- En favorisant les liens familiaux et sociaux des usagers tout en respectant leur désir et leur choix de vie,
- En s'interdisant de porter des jugements de valeur sur leurs relations familiales et sociales,
- En favorisant l'implication de la famille et des proches dans l'accompagnement de l'utilisateur,
- En recueillant les requêtes des proches et en leur répondant de façon formelle tout en étant soucieux de respecter les désirs de l'utilisateur,
- En associant, s'ils le souhaitent, les familles et les proches au fonctionnement de l'établissement.

10. L'établissement s'efforce en permanence de maintenir des liens avec son environnement et de favoriser les contributions extérieures :

- En favorisant les échanges avec d'autres structures,
- En développant des partenariats,
- En facilitant l'accès des usagers à des activités socioculturelles,
- En formalisant des rencontres avec des bénévoles,
- En s'ouvrant à la formation et à l'accueil des stagiaires.

11. L'établissement délivre un message sans faille concernant les pratiques bien traitantes des professionnels et les soutient dans leurs démarches :

- En assurant la cohérence et la continuité du travail de l'équipe pluridisciplinaire,
- En mettant en place un dispositif d'accueil des professionnels afin de favoriser leur intégration,
- En assurant une formation continue et adaptée aux spécificités de l'établissement et à celles des résidents,
- En permettant aux professionnels d'évoquer leurs difficultés dans le cadre d'espaces spécifiques,
- En construisant un dispositif permettant le questionnement éthique face à des situations particulières et complexes qui ne permettent pas une réponse immédiate,
- En élaborant un projet d'établissement et en fournissant une fiche de poste qui permet à chaque professionnel de comprendre les objectifs de sa mission,
- En indiquant à l'encadrement, au moment de son embauche, la nécessité de sa présence auprès des professionnels afin de traiter les divergences, les dysfonctionnements et de promouvoir une culture de la bientraitance,
- En favorisant l'autonomie des professionnels et en assurant une confiance vigilante,
- En retenant le principe « qu'une équipe bien traitée instaure des modes de prise en charge bien traitants ».