

Etre bientraitant en milieu collectif, c'est continuer à donner un sens à la vie en respectant la personne dans son identité. Pour nous, au Refuge Protestant, être bientraitant c'est :

- 1 RESPECTER LA PERSONNE ACCUEILLIE (PATIENT/RESIDENT) :**
  - respecter les règles de politesse (vouvoiement, appeler le patient/résident par son nom)
  - respecter les règles de confidentialité
- 2 ETRE TOLERANT :**
  - faire preuve de patience et se rendre disponible
  - respecter les désirs et les choix de la personne ainsi que ses convictions religieuses et intellectuelles
  - accepter les comportements liés aux diverses pathologies et à l'âge
  - maintenir des positions neutres et sans jugement de valeur
- 3 PRESERVER L'INTIMITE DE LA PERSONNE :**
  - préserver la pudeur : frapper systématiquement à la porte avant d'entrer dans la chambre ; lors des soins, fermer la porte et signaler sa présence
  - ne pas banaliser la nudité
- 4 ETABLIR UNE COMMUNICATION VERBALE ET NON VERBALE AVEC LA PERSONNE :**
  - établir une relation soignant/soigné équilibrée
  - Etre à l'écoute de la personne : entendre et comprendre ses demandes
  - utiliser la communication dans toutes ses dimensions : regard, toucher, sourire, proximité, voix, attitude...
- 5 REALISER DES SOINS DE QUALITE INDIVIDUALISES :**
  - individualiser la prise en charge
  - identifier les ressources et les besoins de la personne
  - favoriser l'autonomie de la personne : faire avec et ne pas faire à la place, ne pas infantiliser
  - assurer le confort, le bien-être et la sécurité de la personne (appel malade, hygiène des mains...)
  - assurer un environnement propre et agréable (visuel, olfactif, auditif...)
- 6 INFORMER LA PERSONNE :**
  - expliquer tout soin ou prise en charge avant et pendant sa réalisation
  - rechercher et favoriser l'adhésion de la personne aux soins
- 7 MAINTENIR LE LIEN SOCIAL ET FAMILIAL:**
  - associer la famille au projet de prise en charge
  - privilégier les liens et les échanges avec les proches et l'entourage
  - créer des moments de convivialité, de partage et d'échanges
- 8 ACCOMPAGNER LE PATIENT/RESIDENT EN FIN DE VIE :**
  - respecter la volonté du patient
  - recueillir les directives anticipées
- 9 TRAVAILLER EN EQUIPE :**
  - maintenir la solidarité entre collègues comme une valeur fondamentale d'un travail d'équipe
  - veiller à la communication et à l'articulation entre les professionnels concernés en faisant circuler l'information
- 10 S'INSCRIRE DANS UNE DEMARCHE D'AMELIORATION CONTINUE DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES :**
  - perfectionner les connaissances et promouvoir la formation visant au développement des compétences
  - analyser et évaluer les pratiques professionnelles

Etre bientraitant, c'est vivre dans un milieu qui implique de la part de tous, encadrement, médecins, intervenants, familles, résidents, un respect mutuel dans une communication faite de confiance, de tolérance et d'écoute.