

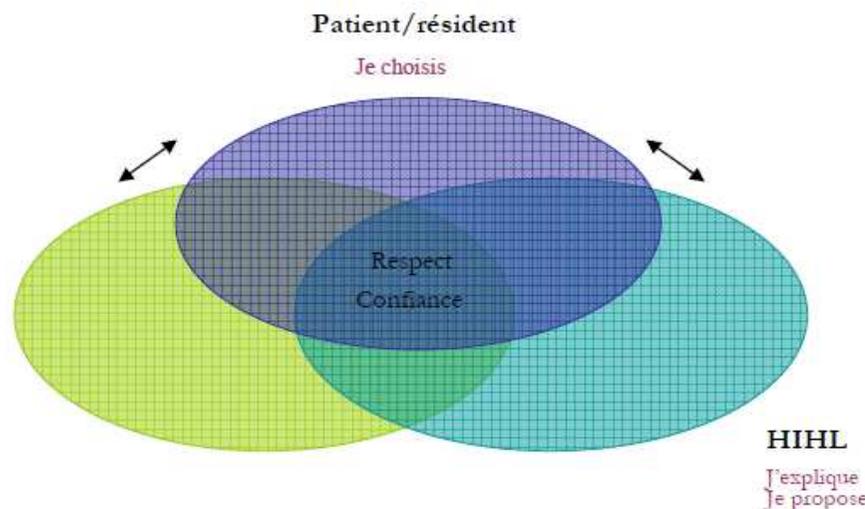
# CHARTRE BIENTRAITANCE HIHL



Bientraiter, c'est tendre à :

- respecter l'autre, ses droits et libertés (son histoire, ses habitudes de vie, sa culture, son rythme de vie, ses attentes)
- accompagner l'autre grâce aux savoirs, savoirs être et savoirs faire acquis pour écouter, informer, communiquer, soutenir, guider
- avoir une posture professionnelle à adapter au quotidien, à moyen terme (en me formant, en m'informant, en analysant et en remettant en question mes pratiques...) mais aussi à long terme (en impliquant le résident dans la vie de l'institution, en modifiant les organisations pour une réflexion pluridisciplinaire partagée)
- impliquer la famille et/ou l'entourage dans l'accompagnement de la personne accueillie
- établir des relations saines et respectueuses entre professionnels, avec les résidents, les patients et les familles
- oser signaler toutes situations malveillantes

C'est l'implication de **tous** dans la co-construction du :  
Projet de soin du patient  
Et/ou du  
Projet de vie du résident



Maltraiter peut se traduire par :

- Prendre le pouvoir, l'ascendant sur l'autre, par ex : utiliser le prénom sans l'autorisation du résident/patient
- Dépersonnaliser et/ou infantiliser : mamie, papi, utiliser des surnoms ou tutoyer...
- Dévaloriser, nier, ignorer ou s'approprier la personne, décider à sa place, imposer le soin, priver, négliger
- S'installer dans un travail sans réflexion
- Faire à la place de la personne, lui renvoyer sa perte d'autonomie
- Des violences physiques, psychologiques, sociales et financières

DE MANIERE  
INTENTIONNELLE  
OU PAS

Le manque de moyens humains et/ou matériels peut être source de maltraitance

# CHARTRE BIENTRAITANCE HIHL

## COMMENT LA FAIRE VIVRE ?

### PERSONNES CONCERNEES

- Tous les agents de l'HIHL
  - o Services de soins
  - o Services d'hébergement
  - o Services administratifs
  - o Services techniques
  - o Services logistiques
  - o Stagiaires

### AFFICHAGE

Dans tous les services afin que chacun puisse en prendre connaissance (professionnels, résidents, patients, famille/entourage)

### PRESENTATION

- La charte sera présentée à tout nouvel agent par le cadre ou le responsable de service afin qu'il en prenne connaissance.
- Si besoin, les agents ayant participé à l'élaboration de la charte pourront être sollicités pour une présentation collective (ex : journées d'intégration)

### DIFFUSION

- Intranet
- Livret d'accueil des nouveaux agents
- Livret d'accueil des patients/résidents
- Flash info
- Site internet de l'HIHL

### SUPPORT DE COMMUNICATION

- La charte peut servir de support de travail et de réflexion au sein des instances institutionnelles. Elle peut servir également de support lors des réunions de service pour initier une réflexion avec les équipes, ainsi que lors des entretiens d'évaluation.