

# CHARTRE DE LA BIEN TRAITANCE

<b>B</b>	Bientraiter, c'est à la fois une intention positive (aller vers le mieux pour une personne) et un ou des actes concrets pour la réaliser.	<b>A</b>
<b>I</b>	Identifier les besoins de la personne et lui apporter une réponse adaptée par la technique et la communication.	<b>G</b>
<b>E</b>	Ecouter, avoir de l'empathie : « Bien écouter, c'est presque répondre ».	<b>I</b>
<b>N</b>	Neutralité et accompagnement des choix de l'utilisateur, sans jugement de valeur, en respectant son identité et en restant attentif à la cohérence des actions mises en œuvre.	<b>R</b>
<b>T</b>	Tenir compte et favoriser les liens sociaux et familiaux, selon les moyens mis à disposition par l'institution.	<b>.</b>
<b>R</b>	Respecter les libertés de choix, la confidentialité, l'intimité de la personne, ses valeurs, ses convictions personnelles et religieuses.	<b>P</b>
<b>A</b>	Autonomiser, c'est faire avec et non pas faire pour, au rythme de l'utilisateur.	<b>R</b>
<b>I</b>	Individualiser le projet de soin / projet de vie de l'utilisateur en sollicitant sa participation active.	<b>O</b>
<b>T</b>	Traiter la douleur : entendre et reconnaître les angoisses, les souffrances physiques et morales du patient/résident.	<b>T</b>
<b>A</b>	Accompagner la fin de vie par un travail en équipe, en soutenant à la fois le patient/résident et son entourage.	<b>E</b>
<b>N</b>	Noter le niveau de satisfaction des usagers et en tenir compte dans ses pratiques.	<b>G</b>
<b>C</b>	Communiquer : avoir une qualité d'échange et de compréhension tout en respectant le silence de part et d'autre.	<b>E</b>
<b>E</b>	Ecouter, former les professionnels et favoriser le soutien entre professionnels.	<b>R</b>

## Personnes qualifiées pour le département du Gers en vue d'aider tout usager à faire valoir ses droits

Nommées pour 2016,2017 et 2018 par la préfecture du Gers (Articles L311-, R311-1,et R311-2 du code de l'action sociale des familles)

Mme Guilène CORDIER : EHPAD « Résidence Bel-Adour » - Lotissement du Bourdalat – 32400 RISCLE – residence-beladour@orange.fr

Mme Monique FAURE : Au Casse 2- 32200 JUILES – fauremonique@live.fr

Mme Valérie OULE : EHPAD « Les Jardins d'Agapé » - 1,rue René Cassin – 32000 AUCH – valerie.oule@lesjardinsdagape.com

Mme Valérie PARISE : ITEP « Philippe Monello » - 33, rue de la Somme – 32000 AUCH – isabelle.parisse@adsea32.org

M. Pierre PUYOL : Lironfa- chemin de la Couderie- 32360 JEGUN – pierre.puyol@wanadoo.fr



Le numéro national d'appel contre la maltraitance envers les personnes âgées et les personnes handicapées

# 3977



Référent maltraitance / bientraitance de l'établissement

Corinne CHALEROUX : 05.62.64.21.40

Cadre Supérieur de Santé Responsable des Activités Gériatriques des EHPAD