

LIVRET DE BIEN TRAITANCE



MAS ANDRÉ BERGE

36 rue Joseph Bodin de Boismortier
77680 Roissy-en-Brie



FONDATION DES AMIS DE L'ATELIER
Au service des enfants et adultes en situation de handicap

La bientraitance

La bientraitance englobe tout ce qui favorise l'épanouissement de la personne, s'adapte à ses besoins divers (physiologiques, psychologiques, affectifs...) et permet un développement harmonieux.

La bientraitance est une culture inspirant les actions individuelles et les relations collectives au sein d'un établissement. Elle vise à promouvoir le bien-être de l'usager en gardant présent à l'esprit le risque de maltraitance.

La bientraitance impose :

- **Un ensemble de comportements, d'attitudes respectueuses de la personne**
- **La recherche d'un environnement adapté**
- **L'exigence de professionnalisme**

Chaque personne a besoin que l'on respecte sa liberté individuelle, que l'on préserve son bien-être psychique et physique, que l'on respecte son rythme de vie, ses envies, ses goûts, son autonomie.

Tout professionnel bien-traité est un professionnel bientraitant et inversement.

Différents types de maltraitance

- **Violence physique :**
coup, soins brusques, gavage abusif, contention, violences sexuels...
- **Violence psychique :**
chantage, grossièreté, infantilisation, abus d'autorité, punition, non respect de l'intimité...
- **Violence médicale :**
abus ou défaut de traitement, défaut de rééducation, non prise en compte de la douleur...
- **Négligence active ou passive :**
manque de soins, manque d'aide dans les gestes du quotidien, enfermement...

La maltraitance est rarement volontaire, elle résulte souvent de conditions rendant l'accompagnement de la personne difficile.

Bienfaisance :
action de faire du bien à autrui,
Bienveillance : regard positif sur autrui,
deux qualités indispensables.

À la MAS, c'est par exemple :

- Répondre à la demande de massage crânien de M. X si le moment est opportun ;
- Sortir avec les usagers à l'extérieur de la MAS sans a priori et en les intégrant à la société.





Identifier les besoins de la personne et lui apporter une réponse adaptée (CARE : « prendre soin »).

À la MAS, c'est par exemple :

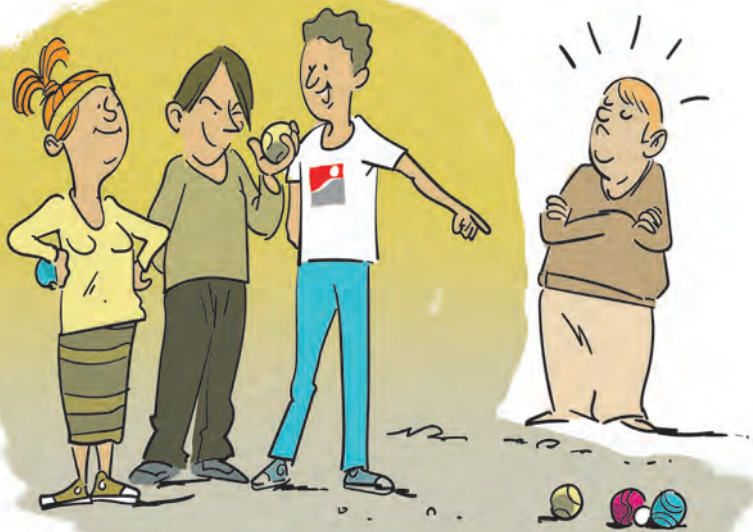
- Aider un usager à se lever de son lit s'il le désire et qu'il n'y arrive pas seul ;
- Amener un usager à faire un achat lorsqu'il le souhaite ;
- Mettre un gilet de plus à une personne que l'on sait frileuse.

**Ecouter, avoir de l'empathie :
« bien écouter, c'est sortir de
son cadre de référence pour entrer
dans celui de l'autre ».**

À la MAS, c'est par exemple :

- Accepter que l'utilisateur soit douché le soir si cela est son souhait ou qu'il n'est pas dans de bonnes dispositions le matin ;
- Laisser un usager exprimer ses émotions même si cela doit passer par des larmes ou des cris.





**Neutralité dans l'accompagnement
et dans les choix de l'utilisateur,
sans jugement de valeur,
en respectant son identité
et en restant attentif à la cohérence
des actions mises en œuvre.**

À la MAS, c'est par exemple :

- Laisser l'utilisateur choisir les vêtements qu'il souhaite acheter ;
- Accepter qu'un utilisateur ne veuille pas participer à une activité proposée.

Tenir compte et maintenir les liens sociaux et familiaux, selon les moyens mis à disposition par l'institution.

À la MAS, c'est par exemple :

- Une salle réservée à l'accueil des visiteurs ;
- Les proches peuvent appeler pour prendre des nouvelles d'un résident et inversement ;
- Plusieurs rassemblements dans l'année proposés aux familles.





**Respecter les libertés de choix,
la confidentialité, l'intimité, les valeurs,
les convictions religieuses de l'utilisateur.**

À la MAS, c'est par exemple :

- Fermer les portes des chambres pendant les toilettes ;
- Permettre aux usagers de regarder les offices religieux à la TV ou d'y participer quelque soit leur culte ;
- Permettre à 2 usagers de se fréquenter et d'avoir une relation de couple.

Autonomiser, c'est faire avec et non pas faire à la place, au rythme de l'usager. C'est aussi favoriser l'autodétermination.

À la MAS, c'est par exemple :

- Stimuler les apprentissages à l'autonomie, ex : débarrasser seul son plateau ;
- Permettre à l'usager d'aller se coucher lorsqu'il le désire.





Individualiser le projet de vie de l'utilisateur en sollicitant sa participation active et son consentement.

À la MAS, c'est par exemple :

- Concrétiser ou aider à concrétiser les choix de changements de lieux de vie d'un usager, ex : passage à l'EHPAD ;
- Entendre la demande de l'utilisateur qui désire stopper sa prise en charge à la MAS.

**Tenir compte de la douleur :
entendre et reconnaître les angoisses,
les souffrances physiques et psychiques
de l'usager.**

À la MAS, c'est par exemple :

- La réactivité des équipes soignantes face à la douleur de l'usager à prévenir l'IDE ;
- Être attentif aux changements de comportements.





**Accompagner la fin de vie
par un travail en équipe, en soutenant
à la fois l'utilisateur et son entourage.**

À la MAS, c'est par exemple :

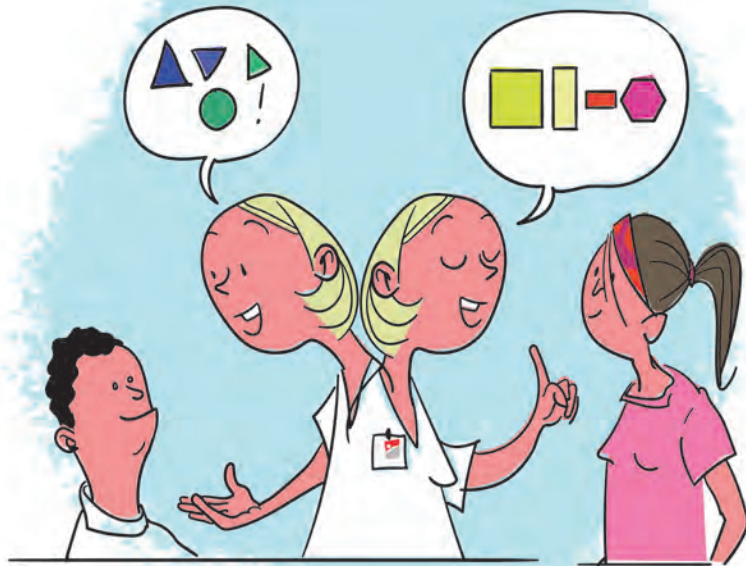
- Avoir une convention avec un service de soins palliatifs qui accompagne familles, usagers et professionnels ;
- Hommage collectif à chaque décès et plantation d'un arbuste pour le souvenir.

Noter l'adhésion des usagers aux soins prodigués et le prendre en considération dans ses pratiques.

À la MAS, c'est par exemple :

- Inclure des usagers dans la vie institutionnelle: CVS, comité des fêtes, commission repas ;
- Ne pas forcer un usager à sortir le week-end s'il refuse.





Communiquer : adapter sa communication au niveau de compréhension des usagers.

À la MAS, c'est par exemple :

- L'utilisation de la CAA ;
- Se mettre à la hauteur du résident ;
- Adapter notre vocabulaire.

Entendre, former les professionnels et favoriser le soutien dans les équipes.

À la MAS, c'est par exemple :

- Un plan de formation annuelle :
bienveillance, manutention,
incendie, PECS...
- Les réunions d'équipe
2 fois par mois ;
- Les entretiens avec
les coordinateurs ;
- Les réunions médicales ;
- Groupe d'analyse de
la pratique.





Le devoir de vigilance pour repérer tout acte et omission entraînant la maltraitance est l'affaire de tous les professionnels.





- **RER** : RER E stations Émerainville - Pontault-Combault ou Roissy-en-Brie. RER directs depuis Paris, stations Haussmann ou Saint-Lazare.
- **Bus** : Bus A Parc Hi Han.
- **Voiture** : A104 La Francilienne - Sortie 15, Direction Roissy-en-Brie, puis suivre ZA Des Grands Champs.



FONDATION DES AMIS DE L'ATELIER
 Au service des enfants et adultes en situation de handicap

MAS André Berge • 36, Av Joseph Bodin de Boismortier • 77680 Roissy-en-Brie
 Tél. : 01 64 43 61 30 • Fax : 01 64 43 61 49
 Courriel : mas.berge@lesamisdelatelier.org
 Site : www.fondation-amisdelatelier.org

