

*Bientraitance & Citoyenneté*

*Un engagement quotidien  
des agents de la Maison  
de Retraite Debrou*



Maison de Retraite Debrou  
3 rue Debrou  
37300 Joué les Tours  
Téléphone : 02.47.68.41.41  
Télécopie : 02.47.68.41.55

# Éditorial

« Madame, Mademoiselle, Monsieur les agents,

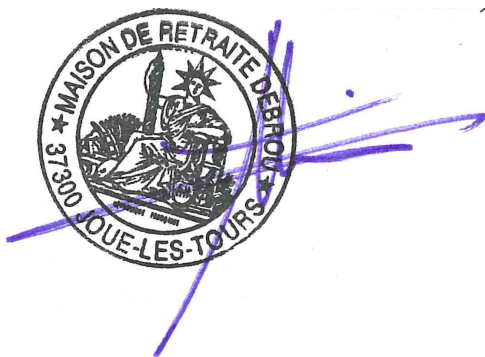
*Vous avez ou allez intégrer notre équipe au sein de la maison de retraite Debrou. Notre souci d'amélioration continue et de bientraitance dans la prise en soin de nos aînés est notre première priorité.*

*Aussi en tant que Directeur de l'établissement, mon premier engagement est de vous demander de connaître et de respecter cette charte de la bientraitance et citoyenneté, fruit de notre travail en commun.*

*Cette charte de la bientraitance et citoyenneté est le reflet de notre exigence quotidienne. Elle est le socle de nos valeurs et de notre savoir faire fondés sur la compétence en gériatrie, la pluridisciplinarité, l'écoute, la disponibilité et une prise en soin individualisée du résident.*

*Ainsi, en intégrant notre équipe vous vous engagez à respecter notre charte et celle des droits et libertés de la personne âgée dépendante en institution. Celles-ci mettent en avant les droits et les libertés des personnes accueillies mais aussi les devoirs qu'implique la vie en collectivité regroupés au sein du règlement intérieur de l'établissement ».*

*Bienvenue !*



Mr Essalhi, Directeur



# Préambule

Ce recueil vous offre un aperçu des engagements de bientraitance de chaque catégorie professionnelle de la maison de retraite Debrou envers les personnes accompagnées.

Il a été réalisé sur la base des témoignages des résidents et de l'ensemble des catégories professionnelles de la Maison de Retraite Debrou.

Au cœur de cette démarche figure le bien-être et l'autonomie du résident, c'est donc lui que nous faisons parler pour nous guider dans l'application quotidienne de cette bientraitance personnalisée.

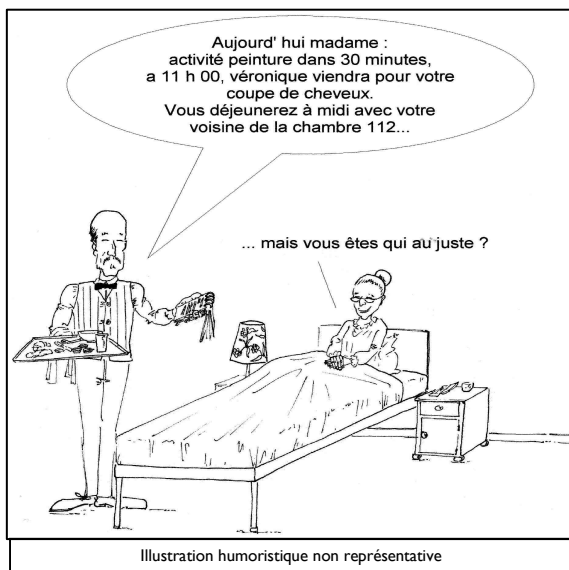
**Les illustrations imagées présentées au sein de ce recueil, mettent en scène avec humour des situations fictives de la vie quotidienne. Celles-ci ne correspondent pas à l'accompagnement bien traitant pour lequel le personnel de la maison de retraite Debrou s'engage chaque jour.**

## *Privilégiez ma vie sociale*

« Ma famille est importante pour moi et je veux qu'elle se sente bien ici aussi. Elle n'est pas toujours auprès de moi mais de nombreuses activités me sont proposées. Je participe à la vie de l'établissement et parfois je fais des rencontres. ».

**Pour le bien être du résident le personnel de la maison de retraite Debrou s'engage à respecter et à privilégier :**

- Sa famille
- Sa citoyenneté et sa vie civile
- L'exercice de son culte
- Ses activités occupationnelles
- Ses liens sociaux
- Sa responsabilité et sa participation



## *Témoignages*

### **LES RESIDENTS**

*« Il est important que je connaisse les horaires de mes rendez-vous ». Mme B, 1er étage*

*« A table, j'ai choisi d'être avec Mme L et Mme D : on a de bonnes parties de rigolade ensemble! ». Mme G, R.D.C*

*« Je sais que c'est Guillaume qui viendra changer mon ampoule ». Mme D, 1er étage*

### **LE PERSONNEL**

*« Nous respectons le circuit de traitement du linge afin que le résident sache toujours les jours et horaires des allers et retours de son linge. » Jérôme, Buandier.*

*« Nous faisons en sorte que les familles se sentent bien ici avec leur proche et avec nous » Françoise, A.S.*

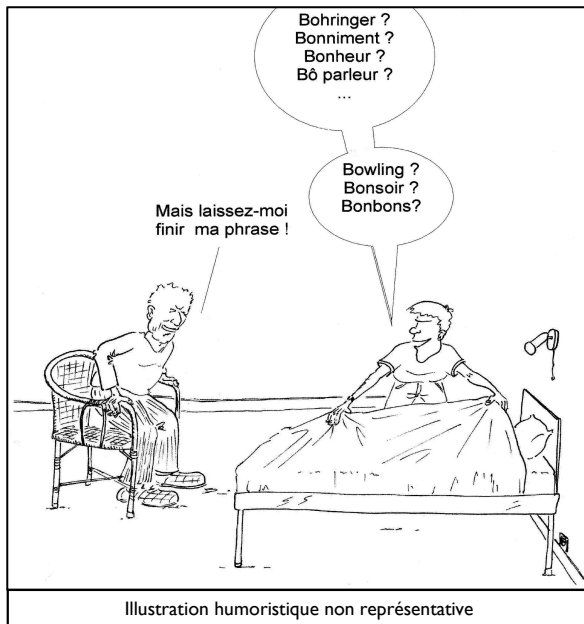
*« Le plus important est de mettre à disposition des résidents des activités variées et adaptées. L'objectif est le plaisir partagé » Sonia, Animatrice.*

## *Favorisez mon expression*

« Cela me fait tellement plaisir de voir que je peux vous parler, et je me sens tellement mieux après avoir pu partager ».

### **Le personnel de la maison de retraite Debrou s'engage auprès du résident à :**

- Lui laisser le temps de s'exprimer
- Lui offrir le sentiment qu'il peut s'exprimer à tout moment
- Solliciter la communication verbale et non verbale
- S'adapter à ses possibilités de compréhension.



# *Témoignages*

## **LES RESIDENTS**

*« Cela me fait du bien de vous parler».* **Mme L, 1er étage**

*« Pendant ma toilette j'apprécie de discuter avec le personnel».* **Mme F, 2ème étage**

*« J'aime beaucoup repenser à cette partie de ma vie».* **Mme G, 2ème étage**

## **LE PERSONNEL**

*« Chaque possibilité d'expression offerte est un pas vers le bien-être de la personne. Montrer que l'attention et l'écoute sont possibles, rassurent, apaisent et valorisent»* **Aurélie, Psychologue.**

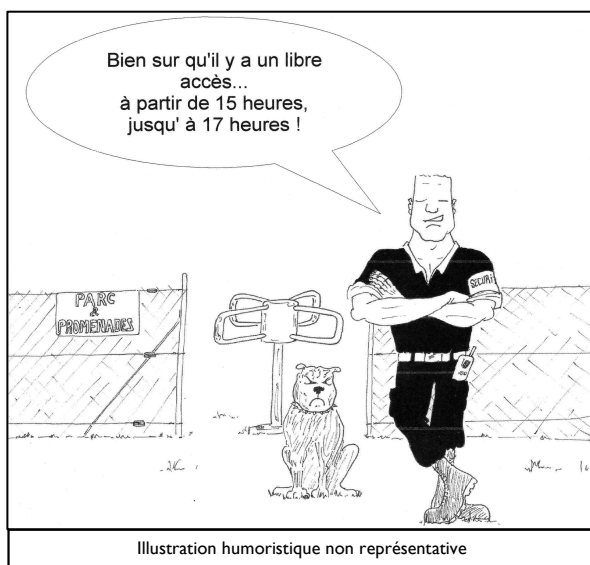
*« Etablir un dialogue avec le résident aussi bien verbal que non verbal est nécessaire»* **Barbara, IDE.**

# *Respectez ma liberté d'aller et venir*

« Je marche beaucoup, peut être parce que j'aime marcher, peut être parce que je m'ennuie, peut être parce que je cherche quelqu'un. Il est important de respecter ma liberté ».

## **Le personnel de la maison de retraite Debrou s'engage à :**

- Créer des espaces adaptés et aménagés aux besoins des résidents
- Favoriser les déplacements et les transferts par des outils adaptés (fauteuils, déambulateurs...)
- Limiter le plus possible les procédures de contention (physique, psychologique et chimique)





## *Témoignages*

### **LES RESIDENTS**

*« Il est important pour moi de sortir quand je le souhaite ».*  
**Mr H, 2ème étage**

*« Quand je sors de ma chambre, je me rends parfois chez ma compagne, je vis ma vie! ».* **Mr F, 3ème étage**

*« Je souhaite n'avoir qu'une seule barrière de lit ».*  
**Mr N, 1er étage**

### **LE PERSONNEL**

*« La couleur et la tonalité de la peinture sont très importantes : elles permettent d'offrir des repères apaisants aux résidents (couloir, salle à manger, petit salon) »* **Sébastien, Peintre.**

*« Le choix des fauteuils roulants est réalisé en fonction du confort et des facilités de déplacement du résident »*  
**Marie, Ergothérapeute.**

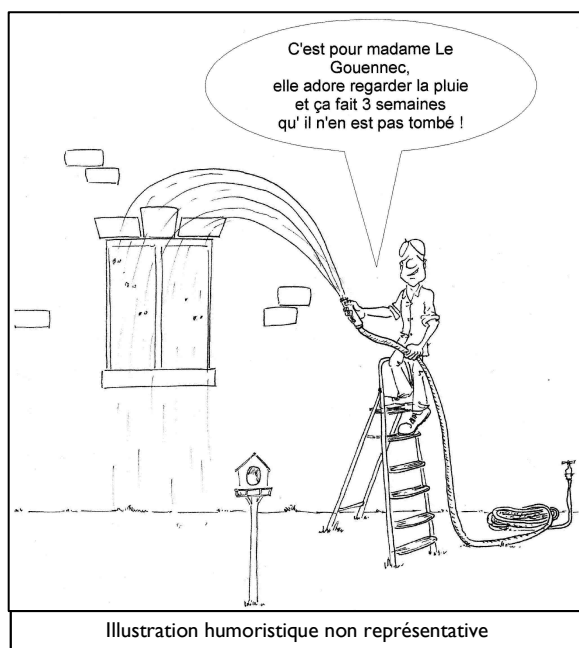
*« Au terme des recommandations récentes de bonne pratique, les médecins mènent une réflexion continue pour une prescription raisonnée des psychotropes afin de ne pas altérer les capacités de déplacements des résidents. »*  
**Frédéric, Médecin coordonnateur.**

# *Encouragez mes choix et mes envies*

« Même si parfois ma mémoire me fait défaut je sais toujours ce que j'aime et ce que je n'aime pas. Je sais ce qui me fait plaisir et ce qui me déplaît et si un jour je ne sais plus, aidez moi à trouver ce qui me fait plaisir ».

## **Le personnel de la maison de retraite Debrou s'engage à :**

- Demander l'avis ou consulter les choix du résident
- Privilégier ses désirs en prenant en compte son histoire de vie et son identité
- Rechercher ses centres d'intérêts



## *Témoignages*

### **LES RESIDENTS**

*« Le matin, de mon lit, j'aime regarder la pluie dehors qui glisse sur mes vitres ».* **Mme R, 3ème étage**

*« J'aime cette robe, je l'ai confectionnée moi-même et mon mari l'aimait tant ».* **Mme R, 2ème étage**

*« Je suis contente d'avoir jardiné, j'avais un grand potager ».* **Mme B, 1er étage**

### **LE PERSONNEL**

*« Le consentement et l'avis du résident est toujours recherché au cours de tous les actes le concernant (l'habillage, le moment du repas...) »* **Catherine, Aide soignante.**

*« Lors du petit déjeuner, je demande toujours les préférences du résident »* **Martine, Agent hôtelier.**

*« La satisfaction des résidents est au centre de ma pratique »* **Lucienne, Aide soignante.**

## Considérez mes besoins

« Comme toute personne, j'ai des besoins qui sont à considérer et à satisfaire pour contribuer à ma qualité de vie et à mon adaptation dans l'établissement ».

**Le personnel de la maison de retraite s'engage à considérer les besoins des résidents :**

- de reconnaissance
- d'affection
- physiologiques
- psychologiques



## *Témoignages*

### **LES RESIDENTS**

*« Parfois je me sens fatiguée et j'apprécie que l'on m'apporte de l'aide ». Mme M, 1er étage*

*« Je préfère prendre mon petit-déjeuner avant la toilette ». Mme T, 1er étage*

*« Merci de m'avoir amené votre chien, il me rappelle tellement le mien ». Mme A, 3ème étage*

### **LE PERSONNEL**

*« Mr C n'a pas dormi de la nuit, je le laisse se reposer ce matin » Josette, Aide soignante.*

*« Lorsque le visage de Mme C se crispe, je sais qu'elle devient anxieuse : elle a besoin que nous lui proposons une activité où elle se sente utile » Sylvie, Aide médico-psychologique.*

*« Une compréhension attentive et une adaptation aux contraintes de régime des résidents participent à reconnaître leurs difficultés » Flora, Diététicienne.*

# *Respectez mon intimité et ma dignité*

« Je souhaite avoir mon espace d'expression privé. Mon corps, mes pensées, mes désirs, mon intimité sont à respecter. Je suis âgé mais je peux m'éprendre, j'aime encore et je peux être aimé ».

## **Le personnel de la maison de retraite Debrou s'engage à prendre en compte :**

- Le logement privé du résident
- La confidentialité des informations le concernant
- Sa pudeur
- Ses émotions et ses sentiments
- Les regards, les mots, les gestes posés et effectués auprès de chaque résident.



## *Témoignages*

### **LES RESIDENTS**

« Pour moi le vouvoiement est important ». **Mme T, 3ème étage**

« Je ne souhaite pas que ma toilette soit réalisée par un homme ». **Mme P, 1er étage**

« J'aimerais rencontrer une compagne ». **Mme B, R.D.C.**

### **LE PERSONNEL**

« Il est nécessaire de fermer la porte durant le moment de la toilette » **Linda, Agent des services hospitaliers qualifié.**

« Lors d'une aide à la toilette, je propose toujours à la personne de poser une serviette sur elle afin de respecter sa pudeur » **Sophie, Aide soignante.**

« Je fais toujours attention à ne pas parler des capacités d'un résident devant un autre résident » **Christelle, Aide médico-psychologique.**

# Prenez soin de ma vie psychique

« L'accompagnement qui m'est proposé prend en compte ma singularité. Je suis un être à part entière avec mon parcours de vie, mes difficultés mais également mes ressources et mes forces vives. ».

## **Le personnel de la maison de retraite Debrou s'engage à :**

- Une relation d'aide (écoute, soutien)
- D'attention
- Stimuler et respecter le projet de vie
- Proposer des activités thérapeutiques
- Considérer l'identité et les habitudes des résidents





## *Témoignages*

### **LES RESIDENTS**

*« La façon dont on s'adresse à moi peut changer beaucoup de choses pour moi »* **Mme B, 3ème étage**

*« Je danse et ça me plaît, j'ai rencontré mon mari lors d'un bal, nos regards se sont croisés et nous ne sommes plus quittés ».* **Mme P, 1er étage**

*« Au décès de mon mari j'ai pu trouver ici beaucoup de soutien ».* **Mme R, 2ème étage**

### **LE PERSONNEL**

*« La mise en place d'activités thérapeutiques permet aux résidents de se sentir bien, dans un cadre agréable, sécurisant et adapté à leurs besoins »* **Nathalie, Psychologue du personnel.**

*« Les possibilités de choix laissées à la personne lors de son accueil sont déterminantes pour son vécu ultérieur »* **Sylvie, Responsable clientèle.**

## Optimisez ma santé

« Être en bonne santé me permet d'accomplir et de réaliser mes actes avec plénitude. Si elle me fait défaut je sais que vous serez là, à veiller sur moi, à m'informer, à m'accompagner et ce jusqu'au bout ».

### **Le personnel de la maison de retraite Debrou s'engage auprès du résident à :**

- Définir son accompagnement et ce jusqu'au bout de sa vie
- Privilégier un équilibre global
- Promouvoir sa qualité de vie
- Considérer leur santé subjective



## *Témoignages*

### **LES RESIDENTS**

*« Je souhaite toujours être informée à l'avance de mes rendez-vous médicaux ».* **Mme S, 2<sup>ème</sup> étage**

*« Cela me rassure lorsqu'une infirmière m'explique mon traitement médicamenteux ».* **Mme F, Rez-de-jardin**

### **LE PERSONNEL**

*« Toute expression de douleur est à considérer qu'elle soit réelle ou ressentie »* **Françoise, Infirmière diplômée d'état.**

*« L'autonomie du résident est restaurée, maintenue ou accompagnée à travers la continuité des soins »* **Frédéric, Médecin coordonnateur.**

*« Lors des transmissions, nous sommes attentives à la coordination des professionnels pour optimiser un accompagnement personnalisé ».* **Catherine, Louise et Patricia, Cadres de santé.**

## Optimisez ma sécurité

« Je souhaite rester le plus longtemps possible autonome dans un cadre sécurisant et confortable ».

### **Le personnel de la maison de retraite Debrou s'engage à :**

- Offrir un sentiment de sécurité aux résidents au cours de tous les actes de la vie quotidienne : toilette, repas...
- Apporter une réponse à leurs besoins d'informations.



# Témoignages

## LES RESIDENTS

« Je conserve toujours ma sonnette à proximité ». **Mr B, 2ème étage.**

« Je suis rassuré par la douche au lit, ». **Mr G, 1er étage**

« Je n'aime pas me déplacer toute seule mais il y a toujours quelqu'un pour m'aider ». **Mme C, 1er étage.**

## LE PERSONNEL

« S'occuper du linge c'est prendre soin des affaires personnelles du résident » **Lisiane, Responsable lingerie.**

« Une clef de chambre est donnée à chaque résident qui en fait la demande » **Joël, Responsable du service technique.**

« La toilette se réalise avec le plus de douceur possible ». **Leslie, Aide médico-psychologique.**

## Optimisez ma qualité de vie

« J'apprécie mon environnement agréable, personnalisé et convivial où il y fait bon vivre ».

### **Le personnel de la maison de retraite de Debrou s'engage à :**

- Offrir un lieu de vie chaleureux, propre et décoré avec des relations conviviales
- Mettre en place un environnement adapté à mes besoins (signalétique, sanitaires, lieux de rencontres)



## Témoignages

### LES RESIDENTS

« Chaque jour, je peux consulter le menu ». **Mme J, 2ème étage**

« Les temps de repas sont importants pour moi ». **Mme S, 1er étage**

« Chaque mardi, je sais que mon linge revient propre ». **Mme B, 1er étage**

### LE PERSONNEL

« Si un résident émet une envie culinaire particulière nous faisons en sorte de le satisfaire ». **Patrick, Responsable cuisine.**

« La qualité de vie passe aussi par l'aménagement de tables accueillantes ». **Mathilde, Directrice adjointe**

« La fraîcheur des espaces de vie participe à un sentiment de bien-être ». **Béatrice, Responsable ménage**

« La qualité de vie passe aussi par la bonne application des procédures internes relatives à la vie au sein de l'établissement. ». **Marc, Informaticien & Responsable Qualité**

**LA CHARTE DE BIENTRAITANCE ET DE**  
**CITOYENNETÉ**  
**DE L'E.H.P.A.D DEBROU**

**Privilégiez ma vie sociale**

« Ma famille est importante pour moi et je veux qu'elle se sente bien ici aussi. Elle n'est pas toujours auprès de moi mais de nombreuses activités me sont proposées. Je participe à la vie de l'établissement et parfois je fais des rencontres ».

**Favorisez mon expression**

« Cela me fait tellement plaisir de voir que je peux vous parler, et je me sens tellement mieux après avoir pu partager ».

**Respectez ma liberté d'aller et venir**

« Je marche beaucoup, peut être parce que j'aime marcher, peut être parce que je m'ennuie, peut être parce que je cherche quelqu'un. Il est important de respecter ma liberté».

**Encouragez mes choix et mes envies**

« Même si parfois ma mémoire me fait défaut je sais toujours ce que j'aime et ce que je n'aime pas. Je sais ce qui me fait plaisir et ce qui me déplaît et si un jour je ne sais plus, aidez moi à trouver ce qui me fait plaisir ».

**Considérez mes besoins**

« Comme toute personne, j'ai des besoins qui sont à considérer et à satisfaire pour contribuer à ma qualité de vie et à mon adaptation dans l'établissement ».



### **Respectez mon intimité et ma dignité**

« Je souhaite avoir mon espace d'expression privé. Mes pensées, mes désirs , mon intimité sont à respecter. Je suis âgé mais je peux m'éprendre, j'aime encore et je peux être aimé ».

### **Prenez soin de ma vie psychique**

« L'accompagnement qui m'est proposé prend en compte ma singularité. Je suis un être à part entière avec mon parcours de vie, mes difficultés mais également mes ressources et mes forces vives».

### **Optimisez ma santé**

« Être en bonne santé me permet d'accomplir et de réaliser mes actes avec plénitude. Si elle me fait défaut je sais que vous serez là, à veiller sur moi, à m'informer, à m'accompagner et ce jusqu'au bout ».

### **Optimisez ma sécurité**

« Je souhaite rester le plus longtemps possible autonome dans un cadre sécurisant et confortable ».

### **Optimisez ma qualité de vie**

« J'apprécie mon environnement agréable, personnalisé et convivial où il y fait bon vivre ».

Le

A Joué les Tours

Signature:

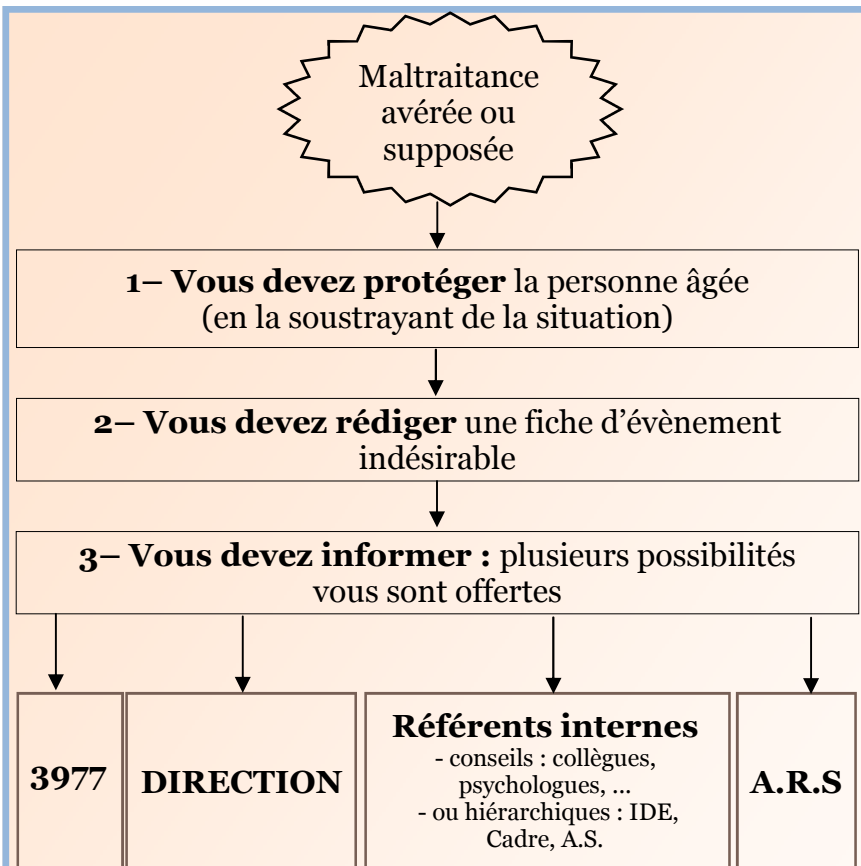
LA LOI DU 2 JANVIER 2002  
RÉAFFIRME

LA PROTECTION DES SALARIÉS QUI  
TÉMOIGNENT DES FAITS DE  
MALTRAITANCE, PRÉVUE PAR LA LOI DU  
16 NOVEMBRE 2001 RELATIVE À LA LUTTE  
CONTRE LES DISCRIMINATIONS.

AUCUNE MESURE DE RÉTORSION NE  
PEUT ÊTRE PRISE CONTRE UN SALARIÉ  
AYANT RÉALISÉ UN SIGNALEMENT, UNE  
TELLE MESURE CONSTITUANT UN DÉLIT.

L'OBLIGATION DE SIGNALEMENT S'IMPOSE À TOUT PROFESSIONNEL AYANT CONNAISSANCE DE MAUVAIS TRAITEMENTS SUR UNE PERSONNE DANS L'INCAPACITÉ DE SE PROTÉGER, CE QUI EST BIEN ENTENDU LE CAS DU PUBLIC DES MAISONS DE RETRAITE. LES INTERVENANTS EXTÉRIEURS ( MÉDECINS, KINÉSITHÉRAPEUTES, INFIRMIERS, PÉDICURES, COIFFEURS, ANIMATEURS) SONT ÉGALEMENT CONCERNÉS.

# Que devez vous faire en cas de maltraitance ?



Quelles seront les mesures internes prises et réalisées par la Direction :

- 1- Protéger le résident et assurer les droits de (ou des) l' agent (s).
- 2- Réalisation d'une enquête interne dans une démarche d'objectivation des faits.
- 3- Informer les résidents, les proches et les agents des résultats de l'enquête.
- 4- Mise en place de mesures internes et/ou externes préventives, palliatives et/ou disciplinaires.

# NOTES

**Charte des droits et des libertés de  
la personne âgée dépendante en institution**  
Fondation Nationale de Gérologie, Ministère de l'Emploi et de la  
Solidarité 1997

**ARTICLE I - CHOIX DE VIE**

Toute personne âgée dépendante garde la liberté de choisir son mode de vie.

**ARTICLE II - DOMICILE ET ENVIRONNEMENT**

Le lieu de vie de la personne âgée dépendante, domicile personnel ou établissement, doit être choisi par elle et adapté à ses besoins.

**ARTICLE III - UNE VIE SOCIALE MALGRE LES HANDICAPS**

Toute personne âgée dépendante doit conserver la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie de la société.

**ARTICLE IV - PRESENCE ET ROLE DES PROCHES**

Le maintien des relations familiales et des réseaux amicaux est indispensable aux personnes âgées dépendantes.

**ARTICLE V - PATRIMOINE ET REVENUS**

Toute personne âgée dépendante doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

**ARTICLE VI - VALORISATION DE L'ACTIVITE**

Toute personne âgée dépendante doit être encouragée à conserver des activités.

**ARTICLE VII - LIBERTE DE CONSCIENCE ET PRATIQUE RELIGIEUSE**

Toute personne âgée dépendante doit pouvoir participer aux activités religieuses ou philosophiques de son choix.

**ARTICLE VIII - PRESERVER L'AUTONOMIE ET PREVENIR**

La prévention de la dépendance est une nécessité pour l'individu qui vieillit.

**ARTICLE IX - DROIT AUX SOINS**

Toute personne âgée dépendante doit avoir, comme toute autre, accès aux soins qui lui sont utiles.

**ARTICLE X - QUALIFICATION DES INTERVENANTS**

Les soins que requiert une personne âgée dépendante doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant.

**ARTICLE XI - RESPECT DE LA FIN DE VIE**

Soins et assistance doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

**ARTICLE XII - LA RECHERCHE : UNE PRIORITE ET UN DEVOIR**

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement et la dépendance est une priorité.

**ARTICLE XIII - EXERCICE DES DROITS ET PROTECTION JURIDIQUE  
DE LA PERSONNE**

Toute personne en situation de dépendance devrait voir protégés non seulement ses biens mais aussi sa personne.

**ARTICLE XIV - L'INFORMATION, MEILLEUR MOYEN DE LUTTE  
CONTRE L'EXCLUSION**

L'ensemble de la population doit être informé des difficultés qu'éprouvent les personnes âgées dépendantes.

**Lorsqu'il sera admis par tous que les personnes âgées dépendantes ont  
droit au respect absolu de leur liberté d'adulte et de leur dignité d'être  
humain, cette charte sera appliquée dans son esprit.**

Remerciements à l'ensemble des résidents et du personnel de la maison de retraite pour avoir contribué à l'élaboration de ce recueil par leurs témoignages riches et authentiques.

---

Des représentants résidents de chaque étage de la maison de retraite Debrou ont participé:

*Mme F du Rez de Jardin ; Mme G, Mr. B, du Rez de chaussé; Mme D, Mr. B, Mme L, Mr. N, Mme P, Mr G du 1er étage et Mme F, Mme G, Mr H, Mme R, Mme S, Mr. B, Mme J du 2ème étage, Mr. F, Mme R, Mme A, Mme T, Mme B du 3ème étage.*

Le personnel représenté par :

*Service cuisine : Mr Lhomme Patrick*

*Service hôtellerie : Mme Bordier Martine*

*Service entretien : Mme Baudoin Béatrice*

*Service lingerie: Mme Chauvreau Lisiane et Mr Bonneau Jérôme*

*Service technique : Mr Le Bouar Joël et Mr Paulmier Sébastien*

*Service animation: Mme Rousseau Sonia*

*Service soins, rééducation et médico-technique :*

*A.SH.Q: Mme Andureau Sophie et Mme Tankeu Linda*

*A.S: Mme Lambert Marinette, Mme Biet Catherine , Mme Pelletier Josette et Mme Gabillet Lucienne*

*A.M.P: Mme Larché Sylvie, Mme Pichard Christelle et Melle Lajoie Leslie*

*I.D.E: Mme Dumez Barbara et Mme Pruneau Françoise*

*Cadres de santé: Mme Vigeant Catherine, Mme Girault Louise et Mme Marilleau Patricia*

*Médecin coordonnateur: Mr Schmitt Frédéric*

*Ergothérapeute: Melle Jarnoux Marie*

*Psychologue: Melle Leriche Aurélie*

*Service de direction et administratif : Mr Essalhi, Melle Mahé, Mr Melamed et Mme Richez Sylvie*

*Validé par les membres du Conseil de la Vie Sociale.*

*Livret coordonné par Melle Aurélie Leriche, psychologue & Melle Nathalie Champeil, psychologue du personnel.*

*Livret validé par Mr Essalhi, directeur et par Mme Dimier, présidente du CVS.*



## **MAISON DE RETRAITE DEBROU**

3 rue debrou,  
37 300 Joué les Tours  
Téléphone: 02.47.68.41.41  
Télécopie: 02.47.68.41.55  
Site internet: [www.debrou.fr](http://www.debrou.fr)