



MAISON DE RETRAITE

« LES AUGUSTINES »

LIVRET DE LA BIENVEILLANCE



**16 rue St Léonard
49000 ANGERS
Tél : 02.41.25.60.60
Fax : 02.41.25.60.61
accueil@augustines-angers.fr**

09/06/2015

Mesdames, Messieurs,

Engagés dans une démarche qualité, nous avons choisi d'être dans une transparence et une recherche d'approfondissement de bien être pour tous : tant au niveau de la satisfaction des résidents et de leurs familles que celle des professionnels travaillant au sein de notre établissement.

C'est pourquoi nous avons choisi de vous parler de la BIENVEILLANCE, tous ces gestes et attitudes quotidiens qui donnent sens à notre métier, qui font que nous ne sommes pas seulement des professionnels fiables mais aussi des êtres humains qui souhaitent témoigner de leur éthique.

Ce livret formalise la réflexion menée et témoigne que la BIENVEILLANCE est une recherche permanente dans notre établissement.

Nous souhaitons apporter une réponse et toujours plus personnalisée, toujours plus adaptée aux besoins de chaque résident. Quelle que soit cette réponse, elle est pour nous le gage d'une relation vivante, à la personne que nous accueillons.

Stéphanie Mesmacque
Directrice

1. LE RESPECT

- Etre à l'écoute de chaque personne,
- Etre à l'écoute de ses désirs, en tenant compte de leur évolution dans le temps,
- Respecter les choix personnels du résident,
- Ne pas organiser la chambre de façon stéréotypée, mais suivant les goûts de la personne en respectant l'ordre des objets que la personne a organisé autour d'elle,
- Respecter le souhait de la personne quant à son heure de lever et de coucher dans les limites des contraintes institutionnelles,
- Respecter les croyances individuelles,
- Mettre de la musique ou la télévision selon les goûts des résidents.

2. LA COMMUNICATION ET LES ECHANGES

- Parler aux personnes avec douceur,
- Se présenter,
- Expliquer à chaque fois la raison de la venue dans la chambre,
- Eviter l'intrusion dans la communication, par exemple en ne posant pas trop de questions à la suite, ou des questions trop personnelles,
- Se mettre face au résident chaque fois qu'on lui adresse la parole,
- Se mettre à la hauteur de la personne pour lui parler,
- Ne pas arriver trop vite auprès de la personne,
- Vouvoyer tous les résidents,
- Etre attentif lorsque la personne parle,
- Accepter de répéter la même chose jusqu'à ce que le résident ait entendu ou compris,
- « Le sourire, ce n'est pas grand-chose, mais ça donne du bonheur»,
- Avoir toujours une attention au résident quand on passe auprès de lui,

- La communication doit, pour être professionnelle, autre chose que verbale : on peut écrire pour se faire comprendre d'un résident : le toucher, le regard et le sourire comptent aussi énormément,
- Adapter sa communication aux résidents en fonction des informations reçues en transmissions,
- Ne jamais avoir une discussion entre collègues sans tenir compte du résident présent,
- Solliciter la personne âgée même si on croit connaître la réponse,
- Face à une attitude d'hostilité, chercher à l'analyser, y répondre en équipe,
- Respecter notre parole lorsque nous disons que nous repasserons plus tard auprès de la personne.

3. LES PLUS FRAGILES FACE A L'INSTITUTION

- Rassurer avant tout,
- Expliquer en détail ce que l'on est en train de faire,
- Ne pas exclure les plus fragiles des activités,
- Avoir un comportement adapté à chaque pathologie et à chaque besoin,
- Prendre le temps pour chaque geste, en particulier pendant la toilette,
- Garder l'idée que malgré son handicap ou sa maladie, la personne comprend ce qui se passe même si elle ne le dit pas comme les autres,
- Trouver l'approche adaptée à chaque personne,
- Proposer son aide même si la personne n'ose pas ou ne peut pas la demander,
- Prêter une grande attention au cadre et à l'environnement de vie,
- Quand un résident s'oppose aux repas ou aux soins, réinventer l'approche et les solutions proposées à chaque occasion.

4. L'IMAGE DE SOI

- Laisser aux personnes le choix de leurs vêtements le matin,
- Soigner l'apparence des personnes : les raser et les maquiller, en respectant le désir qu'elles expriment,
- Soigner l'ensemble du corps des personnes, leur visage, mais aussi leurs mains, leurs pieds, l'épilation lorsqu'elle est souhaitée ; etc,
- Veiller aux accessoires chers aux personnes, leur montre, leurs bijoux ...
- Veiller à ce que les coiffures soient faites dans le respect de l'apparence des résidents.

5. L'INTIMITE

- Frapper avant d'entrer dans une chambre et attendre la réponse de ceux qui peuvent s'exprimer,
- Fermer la porte de la chambre pendant un soin ou une toilette,
- Veiller à ne pas laisser la personne découverte si on doit s'absenter pendant un change ou une toilette,
- Ne pas dévêtir entièrement la personne lors de sa toilette,
- Quand c'est possible, laisser la personne seule dans les toilettes et l'attendre dehors,
- Ne pas faire toujours primer l'efficacité et la nécessité du soin contre l'avis et le bien-être de la personne,

6. LA MOBILITE

- Prévenir la personne en fauteuil roulant lorsqu'on arrive derrière elle ou lorsqu'on la déplace,
- Faire avancer la personne en fauteuil toujours vers l'avant,
- Ne pas aller trop vite lorsqu'on déplace une personne en fauteuil roulant,
- Mettre les pieds des résidents sur les cale-pieds des fauteuils pour veiller à leur confort,
- Trouver un fauteuil roulant adapté à la taille et aux besoins de chaque personne,
- Ne pas déplacer des personnes à plusieurs, mais toujours une à la fois,
- Dire à la personne où on va avec elle,
- Installer le résident près de la table et orienter dans le sens de l'activité qui est proposée,
- Faire en sorte que le résident soit bien installé dans son siège, qu'il ne risque pas de glisser,
- Laisser les résidents libres de leurs mouvements : ne pas utiliser la contention, ne pas fermer leur porte à clé ni mettre les freins à leur fauteuil arbitrairement dans la limite d'une prise de risque raisonnable pour la personne âgée ou son entourage.

7. LES REPAS

- Pour aider une personne à manger, se mettre à sa hauteur, s'asseoir à côté d'elle quand c'est possible,
- Ne pas obliger le résident à manger en cas de refus, en parler alors en équipe au moment des transmissions pour prendre une décision commune,
- Proposer autre chose à une personne qui n'aime pas le repas ou un aliment,
- Laisser la personne désorientée manger avec ses doigts si elle le souhaite,
- Ne jamais se moquer d'un résident qui n'atteint pas son but en mangeant seul,
- Veiller à l'apparence et à la présentation des plats mixés,
- Dire aux personnes ce qu'on leur sert et ce qu'il y a sur le plateau, situer également chaque chose pour les personnes malvoyantes,
- Proposer à boire très régulièrement et sous différentes formes,
- Permettre aux résidents de manger en chambre à certains moments de leur vie,

8. LA NUIT

- Si on n'a pas pu venir rapidement, expliquer pourquoi à la personne,
- Laisser la lumière, la porte de la chambre ouverte ou la lumière allumée dans le couloir si la personne le souhaite,
- Ne pas fermer les rideaux lorsque la personne le redoute,
- Adapter l'heure du coucher aux préférences des résidents,
- Donner aux personnes la possibilité d'une collation la nuit si elles le souhaitent,
- Un résident a le droit de déambuler,
- Ne pas mettre de barrière aux résidents qui souhaitent déambuler pour éviter le risque de chute aggravée,
- Adapter le moment de change et les protections selon les résidents.

9. LES MOMENTS DE DETRESSE

- Etre présent sans forcément intervenir de façon volontariste,
- Accepter les changements d'humeur des résidents sans les juger,
- Accepter qu'une personne âgée reste seule si elle le souhaite,
- Avoir éventuellement recours à l'aide d'un psychologue mais sans qu'il soit le seul en charge de la détresse des personnes,
- Quand le résident parle de la mort, ne pas fuir le sujet : manifester que l'équipe est là.

10. LA FIN DE VIE

- Etre présent lors de la fin de vie et continuer à communiquer jusqu'au bout,
- Utiliser tous les modes de communication : parole, regard, toucher, respiration,
- Respecter les croyances du résident,
- Etre attentif à tous les signes de douleur, même s'ils ne sont pas dits, et chercher à les soulager par des moyens chimiques ou relationnels,
- Accepter lorsqu'un résident a décidé de cesser de s'alimenter : éviter l'acharnement en évitant les examens abusifs et les actes très invasifs dans les derniers jours de la fin de vie,
- Veiller au confort, à la propreté, à l'apparence de la personne en fin de vie,
- Aider le résident à formuler ses dernières volontés,
- Veiller à ce qui est dit dans la chambre de la personne en fin de vie, que les propos tenus la concerne ou non,
- Donner la possibilité à la famille d'accompagner son parent jusqu'au bout,
- Veiller à ce que la fin de vie soit entourée par le recueillement et à ce que le calme soit préservé dans et autour de la

CE QUE NOUS ATTENDONS DE VOUS, FUTURS RESIDENTS **ET PROCHES DES RESIDENTS**

- Respect et patience quelquefois,
- La courtoisie dans vos demandes et vos reproches,
- La tolérance, en particulier la tolérance raciale et culturelle,
- La compréhension vis-à-vis de la maladie et des troubles du comportement que vous rencontrez chez les autres résidents,
- Un effort pour vous adapter à la vie en collectivité,
- Vous attendez du respect de la part des autres résidents, manifestez-en aussi à leur égard,
- Nous remercions les familles de respecter, comme nous le faisons, les règles de droit qui établissent que l'on ne peut pas faire ni imposer ce que l'on veut à une personne âgée, « même pour son bien » imposer une contention, forcer à manger, insister pour une propreté permanente, parler à la place de la personne, par exemple,
- Nous cherchons à vous faire participer, vous familles, au bien-être de vos proches. Merci de nous aider à construire la meilleure vie possible pour le résident.