

**Le concept de bientraitance et de respect de la dignité de la personne est une façon de penser le soin, l'accompagnement, la relation dans le respect, la dignité, la globalité de la personne dépendante et donc vulnérable.**

La mise en œuvre d'outils permettant d'aider, d'accompagner, de soigner la personne dans le respect, la chaleur, l'empathie, bref avec humanité, est une pratique guidée par les valeurs dont l'organisation institutionnelle est le garant, à suivre un peu comme le fil d'Ariane.

Cette démarche repose sur les principes des « bonnes recommandations des pratiques professionnelles » (guide de l'ANESM).



## OBJECTIFS

- Réduire les facteurs de stress et d'agitation vécus à la fois par les résidents et par le personnel soignant
- S'engager dans une perspective d'accompagnement et de respect de la personne âgée dépendante qui reste auteur de sa propre vie
- Faire le point sur les acquis et les atouts de son établissement pour mesurer les actions à mettre en place
- Permettre aux personnels de délimiter les notions de maltraitance et bientraitance grâce à une réflexion autour des pratiques professionnelles
- Participer à la mise en place, au sein de l'établissement, d'une méthodologie de soin basée sur le respect de la personne ainsi que le maintien de son autonomie et de sa verticalité
- Instaurer une relation de confiance avec les résidents en améliorant la relation soignant/soigné
- Utiliser positivement le regard, la parole et le toucher dans les soins afin de mieux communiquer avec la personne âgée dépendante, atteinte ou non de troubles cognitifs
- Se positionner dans l'équipe, s'investir sans s'épuiser, collaborer avec l'entourage



## PROGRAMME

### Comment penser la bientraitance dans sa globalité ?

Les ressources humanistes, la compréhension, l'écoute, la communication, le soutien, la solidarité, le respect, la réciprocité, la bienveillance.

### La bientraitance : comment prévenir la maltraitance ?

- Autoévaluation des participants
- Notions essentielles
  - Définition
  - Où commence la maltraitance ?
  - Violence et maltraitance : Quelles différences ? Quelles similitudes ?
- Définition et cadre juridique
- Les différents types de maltraitance

- Le maltraitant
  - Qui est le sujet infligeant la maltraitance ?
  - Sommes-nous maltraitant ?
  - Quand devenons-nous maltraitant ?
  - Comment peut-on devenir maltraitant ?
- La victime
  - Aspects psychologiques de la victime : notions de peur, terreur...
  - Aspects physiques de la victime : coups, ecchymoses...
- Définition et cadre juridique
- Procédure ou protocole de prise en charge :
  - Des risques majeurs identifiés
  - De la gestion des événements indésirables (*dont la survenue de suicides*)
  - Du traitement des faits de maltraitance
  - Du recours à la contention
- Etre professionnel :
  - La prise de recul
  - Le travail en équipe
  - Comment faire pour éviter de devenir maltraitant
- Analyse des résultats de l'autoévaluation
- Réflexions, analyses de situations

## « Humanitude » et Qualité de vie en Ehpad

- Définition et dimensions du concept
- Contexte et enjeux

## L'accueil et le projet personnalisé

Faire le point sur l'acquis et les atouts de l'établissement pour mesurer les actions à mettre en place, en référence au questionnaire « bientraitance » de l'Anesm.

- La préparation de l'admission :
  - Visite préalable,
  - Temps d'observation, Accord du résident
- La personnalisation de l'accueil
- La construction du projet personnalisé :
  - Temps d'observation, Accord du résident
  - Attentes du résident et celles de son entourage
- La mise en œuvre et l'évaluation du projet personnalisé :
  - Risques et fragilités
  - Besoins de soins
  - Habitudes, centres d'intérêts, potentialités...
  - L'équipe pluridisciplinaire concernée

## Le cadre de vie et la vie quotidienne

Faire le point sur l'acquis et les atouts de l'établissement pour mesurer les actions à mettre en place pour :

- Garantir la liberté de circulation intérieure et extérieure
- Maintenir et développer les relations avec l'extérieur
- Organiser les espaces collectifs, les espaces privatifs

- Favoriser le confort des résidents
- Permettre à la personne de se sentir « chez elle »
- Garantir les droits de la personne âgée

## **Vie sociale : comment favoriser le bien-être des résidents ?**

- Les projets d'animations et les attentes des résidents
- Le droit à l'expression de la personne âgée accueillie
- Les résidents et les droits civiques
- L'impact des pratiques et postures des professionnels au travers :
  - du regard (*dans les yeux*)
  - du toucher (*pas seulement « utilitaire »*)
  - de la parole (*annonce et explique chaque geste*)
  - de l'écoute (*connaître l'histoire de la personne, ses attentes, ses besoins*)
  - de l'attention (la disponibilité)

## **La santé et la qualité de vie**

- La prise en charge des problèmes de santé influant directement la qualité de vie (douleur, dépression, troubles du comportement...)
- Prévenir les risques de santé liés à la vulnérabilité des personnes (dénutrition, déshydratation, chutes...)
- Prévenir et gérer les douleurs liées aux soins
- Le maintien de l'autonomie et de la verticalité
- La coordination des différents professionnels

## **Les points essentiels de la démarche :**

Si la société de service témoigne d'une transformation structurelle de l'économie et de la technique, la dimension organisationnelle elle, reste mobilisée pour identifier et caractériser différents types de réponses entre intérêts et solidarité ; un principe d'équilibre ou les liens sociaux doivent être réinterrogés.

- Le fondement des différents projets : la cohérence, les limites, les modalités d'évaluation...
- Les moyens mis en œuvre : matériels, humains, relationnels...
- La réalisation : construction des projets, suivis, évaluation, bilans...
- Les liens entre les manifestations d'agressivité et :
  - l'angoisse,
  - la dépression,
  - la solitude,
  - la souffrance physique et morale
  - l'alcoolisme
- L'agressivité et la violence comme symptômes d'une pathologie
- Les comportements ou attitudes pouvant déclencher de l'agitation ou de l'agressivité
- Analyse de sa propre responsabilité dans l'alimentation du conflit : agressivité, provocation, manipulation...
- Les mécanismes de démultiplication du conflit
- Les outils de résolution de problèmes
- Les compromis gagnant/gagnant

## Prévenir et gérer l'agressivité

- Identifier le besoin de la personne qui se cache derrière l'agressivité
- Apprendre à ne pas se laisser manipuler
- Gérer la mauvaise foi avec tact et en évitant la confrontation
- S'affirmer et mettre des limites, savoir dire non
- Sortir du processus « agresseur-agressé » en apprenant à ne pas servir de cible et en évitant « l'escalade »
- Mieux se connaître pour mieux gérer l'agressivité : prendre conscience de ses blocages, de ses intolérances, de ce qui agace, irrite, désoriente ou rend agressif
- La gestion de ses émotions, connaître son seuil de tolérance pour garder son self-control et agir avec discernement et sans panique
- Comment clarifier les désaccords mutuels et exprimer les besoins, faire exprimer les non-dits
- La Recherche des solutions en fixant des objectifs réalistes
- Les comportements d'ouverture : écoute, explication, négociation, renoncement...
- La mise en œuvre des décisions