

## Travail de réflexion

Lors de ce premier temps de rencontre, les professionnelles ont été invités à s'exprimer sur leurs valeurs professionnelles. La question d'entrée a été ainsi libellée : « qu'est-ce qui, dans votre quotidien professionnel, est important pour vous ? »

Les professionnelles ont donc développé les thématiques suivantes :

### La Qualité de prise en charge

#### **La qualité relationnelle**

Elle repose sur la notion de disponibilité :

Il s'agit de pouvoir prendre le temps du dialogue, d'accorder au résident le temps dont il a besoin.

L'idée est de délivrer autre chose que du soin technique, de pouvoir faire plaisir au résident, ne serait-ce qu'en prenant le temps de s'asseoir avec lui quelques minutes.

Il est aussi question de pouvoir tout faire, de manière satisfaisante, en prenant en compte les attentes du résident (ex : douche quotidienne si souhaitée)

Il est important de pouvoir porter attention :

- Répondre aux appels dans un délai adapté
- Être présent au résident
- Ne plus s'entendre dire « je n'ai pas le temps »
- Ne pas faire à la va vite

L'important est de pouvoir être à l'écoute du résident.

La notion de « Bonne écoute » est retenue et précisée :

- Être en mesure de saisir ce qui a du sens pour le résident
- Assurer une vraie présence, une disponibilité réelle
- D'autant plus avec les personnes dont l'expression verbale est altérée

Aujourd'hui, les professionnels ne sont pas en mesure de faire réellement preuve de disponibilité auprès du résident. Le temps de soins est intégralement dédié aux actes techniques et il est très difficile de dispenser un accompagnement indépendamment du support « soins technique ».

#### **Le respect des habitudes de vie**

Il s'agit de prendre en compte au mieux le rythme et les pratiques du résident (qui sont susceptibles d'évoluer) :

- L'heure de lever, du coucher
- Le rythme et le déroulement de la matinée
- Le souhait de ne pas pendre de petit déjeuner (ex : une personne qui ne prend pas de petit déjeuner, en tenir compte)
- Les croyances : religion, TV pour la messe, respect du culte
- Dans le déroulement du soin (façon de faire, rituels, ...)
- Être en mesure, lorsque cela est possible, de comprendre le pourquoi des habitudes de vie

Chercher à répondre au mieux à ces attentes et habitudes, en tenant compte des limites imposées par la vie en collectivité et au regard des ressources disponibles, participe au respect du résident.

Parallèlement, l'organisation ainsi définie doit être stabilisée et les équipes professionnelles doivent donc faire preuve de cohérence.

A ce jour, la contrainte organisationnelle laisse peu de place à la prise en compte du rythme et/ou des souhaits individuels.

### **Le respect de la personne accompagnée**

Respect de la pudeur et de l'intimité sont indissociable d'un accompagnement de qualité :

L'intimité touche tous les aspects de la vie quotidienne : psychisme, vie affective et sexuelle, corps, locaux, mobilier, finances... sont autant de domaines concernés.

Quelques exemples sont cités :

- L'accompagnement aux sanitaires,
- Le fait de fermer la porte
- Respecter le besoin de solitude,
- Frapper avant d'entrer,
- La sexualité,
- Les visites des familles (quand la famille vient, respecter temps et espace),
- Les affaires personnelles,
- L'histoire de vie

Chaque professionnel doit être en mesure de respecter le degré de pudeur de la personne.

Une bonne connaissance du résident est donc essentielle à un exercice professionnel satisfaisant.

Actuellement, il est difficile de respecter certains aspects de l'intimité. Par exemple, lorsque l'on doit « emprunter » la salle d'eau d'un résident pour procéder à la douche d'une autre.

### **La connaissance du résident**

Bien connaître la personne accompagnée, c'est être en mesure de développer des stratégies d'accompagnement adaptées à son profil.

Les professionnels doivent pouvoir prendre connaissance des données recueillies par chacun, ce qui suppose une traçabilité efficace et l'utilisation effective de ces données (prise de connaissance des transmissions et autres informations).

La connaissance du résident porte sur des données stables (histoire de vie, par exemple), et sur des éléments qui évoluent (état de santé, état psychique, degré d'autonomie, ...).

Les professionnels soulignent l'intérêt de connaître les éléments en lien avec les aspects comportementaux de la personne : personnalité, pathologies induisant des comportements particuliers, modes d'expression, ... sont autant d'informations susceptibles de faciliter l'accompagnement de la personne dans un cadre sécurisant pour elle comme pour le professionnel par l'adaptation du cadre relationnel.

Les professionnels ne disposent pas toujours des éléments nécessaires à un ajustement comportemental adapté.

## **La sécurité du résident**

Le souhait est d'être en mesure de limiter au maximum le risque de chutes, voire d'éviter les chutes.

Cela nécessite de disposer de repères quant à la méthode d'accompagnement du résident et du matériel nécessaire suffisant pour assurer la sécurité du résident lors des soins.

Le lien entre mesure des capacités individuelles et contexte de vie doit donc faire l'objet d'un suivi individuel.

**La contrainte architecturale forte vient renforcer l'attention portée au besoin de sécurité.**

## **Le respect des capacités du résident**

Ce thème touche différents aspects :

La recherche du maintien de l'autonomie de la personne est une valeur affirmée par les professionnels ; plusieurs exemples en définissent le contour :

- Ce que le résident peut encore faire : le laisser faire
- Une prise de décision respectée
- La stimuler du maintien de l'autonomie
- Faire marcher, respecter le rythme du résident
- Réduire les contentions
- Laisser à la personne le temps de s'exprimer

La capacité d'adaptation des professionnels : soins et surveillances doivent être mis en œuvre en fonction de la situation actuelle de la personne.

Cette remarque est capitale quand il s'agit de la qualité de l'accompagnement palliatif de la personne et en fin de vie.

Le bien-être du résident est tributaire de la prise en compte et de la valorisation de ses capacités. Cela suppose :

- Disposer du temps nécessaire pour les accompagnements aux gestes de la vie quotidienne
- Permettre au résident de disposer du temps qui lui est nécessaire

## **La qualité de vie liée au travail**

### **Cette qualité de vie est étroitement liée à la qualité de l'accompagnement du résident**

Les questions de temps (temps dédié, disponibilité), de stress, de moyens matériels et humains sont donc primordiales.

En ce sens, la qualité de vie au travail interroge les fondamentaux : suis-je bientraitant/maltraitant/non-bientraitant ? , dès lors que des contraintes structurelles imposent des pratiques en décalage avec les objectifs fixés initialement.

**Toutefois, d'autres éléments entrent en ligne de compte :**

### **Le travail en équipe :**

Coordination et complémentarité sont essentiels au bon fonctionnement des groupes professionnels.

La nécessité de cohérence, source de cohésion, est d'autant plus nécessaire, que le contexte d'exercice présente de des contraintes fortes. Il s'agit d'éviter les pièges de la sélection arbitraire de ce qui sera fait ou non, des priorisations à dimension variable et des organisations instables. Les situations complexes sont multiples et les

professionnels ont besoin de s'appuyer sur des valeurs professionnelles partagées et des processus décisionnels précis.

La qualité de la communication entre soignants, et plus largement entre tous les professionnels est un facteur déterminant de la qualité de vie au travail.

L'esprit d'équipe s'appuie sur :

- Une bonne entente professionnelle
- Une bonne ambiance se traduisant par une réelle solidarité au travail (ex : passer le relai)
- La capacité à prendre/passé le relai, à s'entraider et se soutenir
- La bienveillance mutuelle : veiller à ce que l'autre soit à l'aise et ne souffre pas au travail

Travailler en équipe, c'est aussi :

Des règles et repérage du fonctionnement :

- Des outils organisationnels précis
- Des règles du jeu précises quant à la gestion du temps de travail
- La prise en compte du degré de responsabilité de chacun
- Un engagement individuel

#### **Disposer de connaissances suffisantes**

Il s'agit de pouvoir bénéficier de formations et informations suffisantes et pertinentes. Il s'agit donc de formation professionnelle, mais pas uniquement. Cela concerne également :

- Le développement des transmissions concernant le résident
- La mise en œuvre de transmissions portant sur les méthodes d'accompagnement adaptés
- La mutualisation des acquis
- La mise à disposition de supports suffisants

#### **Matériel et locaux**

La qualité des locaux joue un rôle indéniable dans la qualité de vie au travail.

Toutefois, la mise à disposition associée à une bonne utilisation d'un matériel de qualité, adapté et en quantité suffisante sont également des facteurs favorisant la qualité de vie liée au travail.