

Table des matières

Introduction		<i>page 1</i>
Individualité	1. Confiance	<i>page 3</i>
	2. Autonomie	<i>page 5</i>
	3. Equité entre tous	<i>page 7</i>
	4. Respect du rythme	<i>page 9</i>
	5. Appartenance et territorialité	<i>page 11</i>
Communication - relation	6. Politesse	<i>page 13</i>
	7. Ecoute	<i>page 15</i>
	8. Bienveillance	<i>page 17</i>
Affectivité	9. Affectivité	<i>page 19</i>
	10. Besoin de proximité	<i>page 21</i>
Confidentialité	11. Vérité et confidentialité	<i>page 23</i>
Liberté	12. Liberté	<i>page 25</i>
Dignité de soi	13. Image et estime de soi, reconnaissance	<i>page 27</i>
	14. Douleur, souffrance	<i>page 29</i>
	15. Intimité	<i>page 31</i>
Spiritualité	16. Spiritualité	<i>page 33</i>



HOME SALEM

Charte des Valeurs

Novembre 2005

Introduction

La direction et les cadres du Home Salem - établissement médico-social ayant obtenu en décembre 2002 la certification ISO 9001 et qui fait partie de la Fondation Eben-Hézer - ont estimé utile de définir un ensemble de valeurs, fondement du travail quotidien auprès des résidents.

Pourquoi définir des valeurs ?

- L'absence d'écrit ne permet pas de se référer à une ligne de conduite et à des consignes précises en cas d'insuffisance dans le comportement des collaborateurs, ce qui rend l'explication parfois difficile ;
- nous croyons qu'il est nécessaire de nommer les valeurs communes de l'établissement et de parler un « même langage » afin d'avoir une meilleure homogénéité dans nos perceptions et nos attitudes vis-à-vis des résidents et des familles.

Contenu

Notre établissement accompagne, de façon temporaire ou permanente, des personnes âgées en situation de fragilité, voire de dépendance physique, psychique ou relationnelle. Cela implique de la part des professionnels qui les entourent, des attitudes et des actes visant à protéger ces personnes, à les aider et à les accompagner au jour le jour. Concrètement, ce travail de définition a consisté à rendre ces valeurs explicites pour chacun. Elles constituent la philosophie de notre maison. Ce document est remis à chaque membre du personnel et, en complément au descriptif de fonction, il sert de base à l'évaluation périodique des collaborateurs. Cette charte rassemble donc les attitudes et les comportements sur un plan qualitatif à observer dans la relation avec le résident. Elle est établie dans un contexte donné, celui du Home Salem, et dans une culture précise, celle de notre pays. De plus, ce document est en cohérence avec les valeurs contenues dans la Charte de la Fondation Eben-Hézer ainsi qu'avec le « Manuel Qualité » de l'établissement.

Méthodologie suivie

Un groupe pluridisciplinaire, accompagné sur un plan méthodologique par Marie-Claude Audétat, psychologue, s'est constitué en 2003 pour définir le contenu de seize valeurs cardinales. Nous avons fractionné notre travail en sept domaines, comprenant eux-mêmes des sous-chapitres. Cette charte des valeurs a été mise en application après avoir été validée par le Comité de Maison, le 14 novembre 2005. Elle a été soumise au Professeur Alberto Bondolfi, professeur d'éthique au Centre lémanique d'éthique de l'Université de Lausanne, afin d'en vérifier la cohérence et la pertinence.

Diffusion et application

Afin que ces seize valeurs soient prises en compte dans la vie quotidienne du Home Salem, la direction et les cadres veulent promouvoir leur contenu par les moyens suivants :

- ✓ présentation aux nouveaux collaborateurs ;
- ✓ discussion lors des évaluations périodiques du personnel ;
- ✓ clarification lors de séances de travail (colloque de cadres, assemblée du personnel, ...)
- ✓ résumé au moment des entretiens d'accueil des nouveaux résidents ;
- ✓ promotion par des programmes de formation du personnel ;
- ✓ diffusion à l'intention des partenaires extérieurs à l'établissement

Ces valeurs s'expriment au quotidien par :

- ✓ une stimulation et une valorisation des attitudes et des actions ;
- ✓ des mesures nécessaires pour corriger les éventuels dysfonctionnements.

Contestation ou défaut d'application

Chaque collaborateur qui observe auprès de l'un de ses collègues ou l'un de ses supérieurs un comportement qui ne correspondrait pas au contenu de cette charte lui en fera part afin de comprendre ce qui l'amène à cette situation tout en exposant son propre point de vue. Si cette médiation n'aboutit pas, le collaborateur « observateur » en parlera à son supérieur direct et ce dernier sera chargé de trouver une solution pour une meilleure application de la charte. Ceci est valable pour toutes les thématiques, à l'exception de la *bienveillance* (8) et de l'*affectivité* (9) qui feront l'objet d'une information immédiate au supérieur hiérarchique, l'application de ces deux chapitres ne supportant pas de médiation.

St-Légier, le 1 décembre 2005

La direction

Individualité

1. Confiance

Définition

Sentiment de sécurité d'une personne qui se fie à quelqu'un ou à quelque chose.

Implication de la direction

La confiance constituant l'un des facteurs permettant qu'une activité se déroule de façon propice, la direction veille à la mise en oeuvre au sein de la maison d'un climat favorisant ce sentiment de confiance, à l'égard des résidents comme à l'égard du personnel.

Afin que les résidents éprouvent ce sentiment vis-à-vis des collaborateurs, la Direction veille lors de l'engagement de s'assurer la collaboration de nouveaux collaborateurs qui répondent à cette nécessité relationnelle.

Pour que cette confiance puisse être vécue par les collaborateurs vis-à-vis de leur travail et de l'établissement. La direction veille à ce que les informations transmises lors de l'engagement soient claires et transparentes.

Pour que le sentiment de confiance soit réel, la Direction veille à respecter son devoir de discrétion vis-à-vis des collaborateurs.

Implication des cadres

Les cadres sont garants de créer un climat de confiance dans leur équipe. Ils font preuve d'écoute, d'attention et de respect de l'autre. Ils sont responsables de donner une ligne directrice, un style dans leur équipe. Leur rôle vise également à

favoriser la régularité et la constance dans les soins et l'accompagnement des résidents. Ils observent les règles du secret professionnel vis-à-vis des résidents et un devoir de discrétion vis-à-vis de leurs collaborateurs.

Implication des équipes

Les équipes veillent à développer et à maintenir un climat de sécurité à l'égard des résidents, facteur essentiel à la confiance. Elles s'engagent à individualiser l'accompagnement des résidents. Les objectifs de l'accompagnement sont discutés en équipe. Chaque modification est préalablement discutée avec le responsable d'équipe en associant les collègues du service.

Implication des collaborateurs

Les collaborateurs s'engagent à créer un climat de sécurité et à prouver que la confiance que leur accordent les résidents est justifiée, ceci au travers de paroles et d'actes. Ils s'engagent à respecter la parole donnée ou s'expliquer s'ils ne peuvent la tenir. Le devoir de discrétion est un aspect essentiel à respecter.

Exemples

A l'égard des résidents et de l'entourage :

Donner systématiquement suite à des demandes. Informer les familles lors de changements chez un résident. (changement dans l'état de santé, modification du traitement, etc.)

A l'égard du personnel :

Faire preuve de transparence dans la collaboration, exprimer ses limites.

Individualité

2. Autonomie

Définition

Autonomie : décider sans en référer à sa hiérarchie.

Implication de la direction

Consciente que l'autonomie du résident est un aspect important du maintien de ses capacités, la Direction veille à ce que cet aspect de l'accompagnement soit compris par les nouveaux collaborateurs. Elle en fait de même lors des entretiens d'entrée, auprès des familles et des nouveaux résidents, en expliquant en quoi le personnel veille au maintien de l'autonomie du résident.

La promotion de cette valeur implique une évaluation des possibilités d'une personne à être autonome afin qu'il existe une relation entre autonomie et capacité individuelle. Certaines situations peuvent exiger une limitation de cette autonomie afin de préserver la sécurité de la personne. Elles relèvent alors de la contention. Cette dernière ne doit être envisagée que lorsque toutes les autres possibilités auront été épuisées et sera mise en place dans le seul intérêt de la personne, en accord avec elle et / ou sa famille, et dans le respect des dispositions légales. Ces mesures font régulièrement l'objet d'une évaluation. La direction veille à la stricte observation de ces principes par les cadres qui feront de mêmes avec leurs collaborateurs.

Implication des cadres

Les cadres laissent une certaine autonomie à leurs collaborateurs selon leurs compétences, afin qu'ils se sentent valorisés et disposent ainsi d'un « modèle » de respect de l'autonomie (qui peut les aider à envisager celle nécessaire aux résidents).

Les cadres ont la responsabilité de veiller à ce que cette valeur soit bien comprise par leurs collaborateurs et que les moyens existent pour que cette autonomie soit favorisée (par exemple par le biais de cours pour comprendre les enjeux de l'autonomie, d'explications sur le terrain ou de l'évaluation annuelle).

Les cadres accompagnent les équipes dans l'élaboration des objectifs de soins visant au maintien de l'autonomie du résident.

Les cadres font en sorte que l'autonomie individuelle des résidents soit compatible avec la vie de l'établissement et conciliable avec ses limites architecturales, humaines, matérielles.

Implication des équipes

Les équipes évaluent le degré d'autonomie du résident et réadaptent régulièrement les objectifs aux besoins relevés.

Implication des collaborateurs

Chaque collaborateur s'engage à se référer aux décisions de l'équipe et à les appliquer. En cas de doute, avant de modifier une décision prise, il prendra la peine de s'en référer à son responsable.

Exemples

Pour la soignante, il serait plus facile et plus rapide de faire une toilette au lit chez une résidente. Etant donné que la résidente a les capacités de participer à ses soins d'hygiène, la soignante préférera stimuler et aider la personne à faire une partie de sa toilette au lavabo.

Individualité

3. Equité entre tous

Définition

*Vertu de celui qui possède un sens naturel de la justice, respecte les droits de chacun.
Impartialité.*

Implication de la direction

La direction est garante de l'application de la charte des valeurs et de celui du système qualité. La direction veille à l'équité de traitement envers le personnel et les résidents.

Implication des cadres

L'infirmière responsable d'unité de soins (IRUS) élabore avec les collaborateurs concernés (soins et animation notamment) un projet de vie individualisé qui réponde au mieux aux besoins des résidents, sachant qu'ils sont différents selon la personne, ceci dans la mesure des possibilités de la maison. L'IRUS évalue régulièrement la satisfaction du résident et de sa famille lors d'entretiens ponctuels.

Implication des équipes

Les équipes recherchent l'équité dans l'accompagnement des résidents tout en gardant à l'esprit qu'il est difficile de satisfaire tout le monde tous les jours. Les équipes sont attentives à entretenir la solidarité entre leurs membres et vis-à-vis des autres équipes.

Implication des collaborateurs

Les collaborateurs offrent un accompagnement individualisé et tiennent compte de ce qui a été décidé en équipe et par les responsables. Le système de référence permet à chaque résident d'être entendu. Le référent est le garant de la prise en compte des besoins des résidents. Les collaborateurs prennent en compte les contraintes de gestion et d'organisation. Ils s'adressent à leur responsable direct lorsque survient un problème d'équité qui n'a pas pu se régler dans le cadre de l'équipe.

Exemples

A l'égard des résidents : veiller à ce que l'équité soit respectée dans l'application des conditions d'admission. Par exemple, la commission d'admission ne privilégiera pas l'accueil du parent d'une personnalité locale au dépens d'un autre moins connu, pour des motifs autres que médico-sociaux.

A l'égard du personnel : la satisfaction des demandes de vacances pour un collaborateur qui systématiquement demande des vacances à Noël alors que la règle est d'éviter cette période de l'année.

L'équité c'est donner à chacun ce qui lui revient et non pas la même chose à tous.

Individualité

4. Respect du rythme

Définition

Garantir à chaque résident que l'on respectera dans la mesure du possible ses habitudes de vie

Implication de la direction

La direction est attentive à ce que l'organisation de la vie de la maison soit adaptée à une clientèle de personnes âgées. Elle veille à ce que le rythme de vie de chaque résident soit respecté notamment en ce qui concerne les horaires des repas, des soins et de l'animation. La direction veille à faire respecter le rythme des semaines, des saisons et des fêtes au travers des activités organisées et de la décoration afin de garder un lien avec le monde extérieur.

Implication des cadres

Les responsables de secteur sont garants de l'application de la ligne directrice et de la faire respecter, notamment en veillant à ajuster les activités de la maison au rythme de vie des résidents. Cela implique de leur part d'être à l'écoute du résident, d'adapter et d'individualiser l'accompagnement, de faire preuve de souplesse et de créativité, de prendre le temps d'expliquer et d'informer régulièrement les collaborateurs afin que ceux-ci comprennent et appliquent les décisions prises.

Implication des équipes

A partir des rituels et des habitudes qui rythment le quotidien du résident, les équipes élaborent des projets de soins et des projets de vie individuels. Elles favorisent leur concrétisation dans l'accompagnement quotidien.

Implication des collaborateurs

Chaque collaborateur s'engage à respecter le rythme propre à chaque résident, ceci dans toute activité de la vie quotidienne ; et respecte les décisions prises en équipe en s'y conformant.

Exemples

A l'égard des résidents : adapter l'accompagnement aux aptitudes de chaque résident ; respecter le rythme de parole, le rythme de marche, l'allure en chaise roulante.

A l'égard du personnel : respecter la phase d'apprentissage du nouveau personnel.

Individualité

5. Appartenance et territorialité

Définition

Appartenance : fait d'appartenir (à un parti politique par exemple). Se rattacher à ... Race, langue, idéologie, etc...

L'appartenance est une réalité à prendre en compte particulièrement dans une collectivité qui a tendance à uniformiser.

Chacun éprouve un sentiment d'appartenance : famille, milieu social, courant idéologique, origine culturelle, ...

Il y a plusieurs niveaux d'appartenance et il n'existe pas de hiérarchie de valeurs entre ces niveaux, si ce n'est pour la personne elle-même de façon subjective et qui doit être respectée telle quelle.

Le sentiment d'appartenance peut être dépendant de son niveau d'intégration.

Territorialité : condition de ce qui fait partie du territoire d'un Etat (par extension d'une personne). Nous entendons ici tout ce qui touche à l'espace privatif du résident, c'est-à-dire essentiellement sa chambre.

Implication de la direction

La direction est attentive à favoriser et à cultiver le sentiment d'appartenance des résidents en veillant à ce qu'il soit compatible avec la vie institutionnelle. La direction veille au respect de la nature même de ces sentiments d'appartenance et de territorialité (sans jugement de valeur ou de tentative de le modifier). En outre, considérant que la notion d'espace personnel est une dimension qui touche au confort et au sentiment de sécurité du résident, elle accorde à la notion de territorialité une place dans la gestion de la maison. Cette valeur est évoquée lors de l'entretien d'accueil en présence du résident et de sa famille.

Implication des cadres

A l'égard des résidents, les cadres rappellent à leurs collaborateurs qu'il importe de respecter les sentiments d'appartenance et de territorialité des résidents dont ils s'occupent. A l'égard des collaboratrices et des collaborateurs, les cadres veillent à ce qu'ils soient également respectés dans leur propre appartenance, quelle qu'elle soit, pour autant que celle-ci soit compatible avec la vie institutionnelle.

Implication des équipes

Les équipes veillent à l'expression du sentiment d'appartenance des résidents (par exemple, élaborer un repas d'anniversaire propre à l'appartenance culturelle ou sociale du résident). Le programme d'animation sera élaboré, autant que possible, en tenant compte de ce que l'équipe connaît de l'appartenance des résidents et en veillant à l'équilibre de chacun (par exemple sorties dans des restaurants proposant des spécialités en lien avec l'origine des résidents, attention vouée à l'expression verbale, s'exprimer dans la langue d'origine ce qui peut être conseillé dans les situations de démences ou lors de fins de vie). Les équipes veillent également à ce que chaque résident soit respecté dans sa propre notion de territoire (respect de l'aménagement de sa chambre, de sa décoration).

Implication des collaborateurs

Les collaborateurs veillent à éviter toute confusion entre leur propre sentiment d'appartenance et celui ressenti / exprimé par les résidents qui leur sont confiés. Ils font en sorte que chaque membre de leur équipe soit respecté dans son sentiment d'appartenance, et, le cas échéant, ils rendent attentifs ceux qui se distancieraient de cette attitude. Les collaborateurs ne procèdent pas à des changements dans l'organisation de la chambre individuelle sans s'en référer au résident et / ou à sa famille et ils prennent soin des objets individuels chers aux résidents.

Exemples

Le personnel respecte l'environnement et l'aménagement de la chambre des résidents. Il consultera le résident avant tout déplacement d'objets personnels dans sa chambre. En cas de nécessité pratique de changement de l'aménagement de la chambre, le résident et sa famille seront informés. Réfléchir avec un résident végétarien (et sa famille) à adapter son alimentation à ses besoins et envies.

Communication - relation

6. Politesse

Définition

Outil de communication permettant d'entrer en contact avec autrui et favorisant celui-ci. Elle revêt les formes verbales, de celles du comportement et des attitudes.

La politesse a pour corollaire la notion de « respect de l'autre ».

Toute forme de politesse est ancrée dans une culture. Et donc le jugement que l'on pose sur cette politesse est à situer dans un contexte culturel donné, celui de notre pays et de notre culture en l'occurrence.

Implication de la direction

Consciente que la politesse est un respect que l'on doit aux autres, qu'elle est l'affaire de tous les acteurs de l'établissement et qu'elle constitue un moyen de favoriser la communication entre deux (ou plusieurs) partenaires, la Direction est garante de la faire respecter dans la maison entre membres du personnel, et entre membres du personnel et résidents. La Direction prend soin d'évoquer cet aspect de la communication lors de l'entretien d'engagement, puis lors des entretiens annuels d'évaluation.

Implication des cadres

Les cadres jouent un rôle de « modèles » et montrent ainsi l'exemple à leurs collaborateurs. Ils doivent faire preuve de vigilance pour être attentifs aux dérives qui peuvent apparaître dans les équipes. Ils prendront la peine d'expliquer à leurs collaborateurs les aspects liés à la communication. Ils veilleront à écouter le point de vue de leurs collaborateurs dont les origines culturelles ou linguistiques leur ont inspiré d'autres comportements ou expressions. Une fois que cet échange aura eu lieu, les cadres expliqueront à leurs collaborateurs quel est le style de politesse en vigueur dans l'établissement en demandant à chacun de s'y conformer.

Les cadres interviennent le cas échéant lorsqu'un résident ne fait pas preuve de politesse à l'égard d'un membre du personnel, par la discussion au sein de leur équipe pour comprendre le comportement (en lien peut-être avec une pathologie), puis décideront d'une attitude commune (discussion avec le résident s'il peut comprendre, respect de son comportement si la pathologie est trop prononcée, etc...).

Implication des équipes

Les équipes font en sorte de cultiver en leur sein un climat et des attitudes de politesse entre leurs membres et vis-à-vis des résidents. Les équipes sont conscientes de la vigilance à avoir pour le maintien d'un niveau de politesse favorisant un climat de travail harmonieux et une communication facilitée entre les professionnels et avec les résidents.

Implication des collaborateurs

Chaque collaborateur est garant avec ses collègues du niveau de politesse de l'établissement. Au cas où le comportement d'un membre de l'équipe n'est pas adéquat, le collaborateur qui aura été témoin expliquera son point de vue à la personne et, s'il y a désaccord ou que le problème est jugé grave, il en parlera à son responsable direct. La politesse consiste également à éviter toute discussion d'ordre personnelle entre collaborateurs en présence d'un résident ou de parler devant ce dernier d'un autre résident.

Exemples

A l'égard des résidents :

Le tutoiement d'un résident par un collaborateur est interdit. Il est interdit d'appeler un résident par son prénom, exception faite si la personne le demande expressément (dans ce cas, par souci de clarté, on veillera à en faire part à la famille). En parlant à un résident, on dit « Madame ..., Monsieur ». On s'exprime face à la personne en termes compréhensibles, en veillant à son rythme de parole et aux termes utilisés.

A l'égard du personnel :

Les collaborateurs veilleront à ce que leur tenue vestimentaire soit adaptée à la population que nous accueillons.

Communication - relation

7. Ecoute

Définition

Esprit d'ouverture, attention et centration sur l'autre.

Implication de la direction

L'écoute est une attitude d'ouverture à l'autre, une marque de respect, un signe qu'on lui prête attention et une forme d'empathie. Dans cette idée, la Direction inscrit cette volonté d'écoute dans les entretiens d'engagement et l'évoque au cours des séances avec les nouveaux résidents et leurs familles.

Implication des cadres

Les cadres doivent être un modèle pour leur équipe et doivent également être garants de l'écoute des résidents et de leurs familles. Ainsi, les cadres évaluent et valident les demandes des résidents et de leurs familles, et ils leur offrent une écoute active. Ils sont aussi responsables de faire respecter l'écoute mutuelle entre collègues.

Implication des équipes

Les équipes sont sensibles aux besoins de parole des résidents. Dans cette perspective, elles réfléchissent aux interventions à mettre en place afin d'y répondre au mieux. L'écoute concerne également les professionnels entre eux. Pour cela, les équipes doivent maintenir un climat d'attention et de respect entre leurs membres dans une attitude de non-jugement et de respect mutuel.

Implication des collaborateurs

Les collaborateurs doivent être attentifs à leurs limites. Ils partagent leurs difficultés s'ils se sentent débordés et transmettent les besoins d'écoute des résidents à leurs responsables. Ils prennent garde à ne pas banaliser les demandes des résidents et leur offrent une écoute en adoptant une attitude ouverte. Pour cela, ils choisissent le bon lieu et le bon moment.

Exemples

A l'égard des résidents : le personnel offre une écoute active au résident : se mettre à la même hauteur, afin que la position des deux soit similaire.

A l'égard du personnel : en équipe, les collaborateurs respectent la prise de parole de chacun.

Communication - relation

8. Bientraitance

Définition

Recherche du bien-être de l'autre. Langage et attitude adaptés à autrui. Exclusion de rapport de force, de violence, d'insulte, d'infantilisation, de limitation de la liberté sans consentement de la personne ou de sa famille. Attitude professionnelle adaptée à chacun.

Implication de la direction

La promotion de la bientraitance est essentielle au Home Salem comme objectif qualitatif et comme prévention à la maltraitance. Ainsi, la direction s'assure que les collaborateurs travaillent dans de bonnes conditions humaines et matérielles. Elle clarifie les rôles et attentes de chacun afin que chaque collaborateur se sente en sécurité et valorisé dans son travail. Elle démontre de la reconnaissance pour le travail fourni. Elle informe les collaborateurs des exigences concernant la bientraitance. Elle offre de la supervision d'équipe et de la formation continue. Elle démontre de la vigilance, intervient dans l'évaluation des situations suspectes de maltraitance et prend toute mesure nécessaire pour y remédier. Une procédure décrivant les conditions à réunir pour envisager dans des cas très précis des mesures de contention fait partie du dispositif du « Système management de la qualité » (SMQ).

Implication des cadres

Les cadres sont garants du respect des valeurs de bientraitance. Ils favorisent la cohésion, la solidarité et la communication dans l'équipe. Ils offrent une écoute aux membres de l'équipe et favorisent les moments de parole et d'échanges entre eux. Enfin, ils font figure de « personnes ressource ».

Ils tiennent compte, dans la mesure du possible, des demandes de leurs collaborateurs et montrent de la reconnaissance en valorisant leur équipe. Ils sont attentifs au principe de délégation. Ils réagissent à tout signe de défaillance.

Implication des équipes

Les membres des équipes de soins partagent les difficultés, réflexions et stratégies afin de trouver des solutions à des situations de soins difficiles. Ils travaillent dans la solidarité et l'entraide. Ils font part à leur supérieur des situations préoccupantes dans le domaine de la bienveillance qu'ils n'ont pas pu résoudre au niveau de l'équipe. Enfin, les équipes sont attentives aux situations difficiles qui peuvent surgir entre résidents sous la forme de lacunes dans la bienveillance entre personnes âgées. Le cas échéant, elles prendront soin de comprendre avec les résidents les raisons de ces comportements et chercheront des solutions avec eux et / ou leurs familles.

Implication des collaborateurs

Chaque collaborateur est invité à s'exprimer sur les difficultés rencontrées dans l'exercice de ses fonctions à l'occasion des moments prévus à cet effet (par exemple rapports, colloques, supervisions). Il est important de reconnaître ses limites et de les exprimer afin d'éviter tout dérapage. Chaque collaborateur prend soin d'accompagner les résidents avec respect et dignité.

Exemples

A l'égard des résidents : apporter un accompagnement qui tend vers le bien-être du résident. Adopter une attitude professionnelle, ne pas user de son statut à l'encontre d'un résident.

A l'égard du personnel : entre collaborateurs, on se parle sur un ton sur lequel on aimerait que l'on s'adresse à nous.

Affectivité

9. Affectivité

Définition

Affectivité : ensemble des phénomènes affectifs, attachement que l'on éprouve pour quelqu'un, tendresse

Sexualité : ensemble des phénomènes sexuels liés au sexe, observables chez les êtres vivants

Préambule

La vie affective est l'une des caractéristiques de l'être humain. Un certain nombre de réalisations peuvent en favoriser l'épanouissement. Parmi celles-ci, on relèvera ici l'amitié, l'amour et la sexualité qui concernent chacun quel que soit son âge, son état de santé et la façon de les vivre. En effet, comme à tout âge de l'existence, la vie sexuelle de la personne âgée existe. Elle varie selon l'état et les besoins de la personne. Elle peut prendre des formes très diverses, allant du lien d'amitié à une relation physique. Certaines maladies peuvent entraîner des phénomènes de désinhibition.

Implication de la direction

La direction est attentive à ce que cet aspect de la vie de l'être humain soit pris en compte et que cette dimension ne soit ni niée, ni banalisée dans ses effets, ni sujette à propos inadéquats ou irrespectueux. Elle fera en sorte que le respect total soit manifesté à l'égard de chacun, collaborateurs et résidents, quelle que soit sa personnalité.

Implication des cadres

Les cadres veillent à ce que la sexualité ne soit jamais banalisée, ni ne fasse l'objet de propos inadéquats. Ils veillent également aux éventuels besoins des résidents. La discrétion et la notion de non-jugement sont des valeurs à respecter.

Implication des équipes

Les équipes veillent à ce que les attitudes communes soient respectueuses et non jugeantes. Elles respectent leur devoir de discrétion, tout en étant attentives à d'éventuelles souffrances.

Les attitudes ou les comportements inadéquats ou déplacés d'un résident à l'égard d'un collaborateur doivent faire l'objet d'une discussion avec le responsable de l'équipe dans le but de trouver des solutions.

Implication des collaborateurs

Les collaborateurs veillent à respecter les besoins de pudeur de chaque résident. Ils se réfèrent à l'équipe en cas de situations problématiques. Ils font attention à ne pas porter de jugement de valeur sur la sexualité d'autrui et à ne pas mélanger leurs choix de vie et ceux des autres.

Tout dérapage de la part d'un collaborateur envers un résident sera sanctionné (geste déplacé, parole inadéquate, attitude équivoque, ...).

Exemples

A l'égard des résidents :

Se souvenir que l'attachement et les sentiments que l'on porte à un résident ne remplacent pas l'affection des proches de la personne.

A l'égard du personnel :

Veiller à ne pas confondre ses propres représentations avec celles des autres.

Veiller aux termes que l'on utilise lorsque l'on parle de l'affectivité de nos résidents.

Affectivité

10. Besoin de proximité

Définition

Proximité : voisinage immédiat.

Implication de la direction

La *proximité* est une composante de l'affectivité de l'être humain. Le *besoin de proximité* est un outil de communication qui varie de personne à personne.

En conséquence, la Direction veillera à faire en sorte que l'accompagnement individuel tienne compte autant que possible des besoins de chacun. Par le fait que les collaborateurs eux-mêmes ont également une représentation personnelle de ce besoin (en fonction de leur origine et de leur éducation par exemple), la Direction évoquera cet élément lors des entretiens d'engagement ainsi qu'avec les familles lors des réunions d'accueil. Les évaluations et la formation continue peuvent permettre de réfléchir à cette facette de la vie relationnelle communautaire.

Implication des cadres

Les cadres sont responsables d'évaluer, d'observer et de faire respecter les besoins des résidents. Ils aident les collaborateurs à comprendre les situations et envisagent avec eux les moyens à mettre en place pour améliorer la situation des résidents. Les cadres veilleront aux situations dans lesquelles leurs collaborateurs s'identifient trop aux résidents et les aideront à prendre de la distance.

Implication des équipes

Les équipes peuvent évoquer les besoins de proximité observés auprès des résidents et décident en colloque comment concrétiser la réponse à ces besoins. Les équipes, en cas de doute, s'enquière auprès des responsables des besoins de proximité des résidents.

Implication des collaborateurs

Afin qu'une relation privilégiée avec le résident puisse s'établir, le collaborateur se devra de percevoir les attentes ou les demandes explicites et implicites du résident en tenant compte de sa propre capacité et sensibilité à entretenir cette relation de confiance.

Exemples

Certains résidents aiment être touchés, d'autres pas. Certains résidents apprécient une relation duale (résident / personnel) dans un endroit isolé (la chambre par exemple) et d'autres se sentent menacés (et préfèrent être entourés d'autres personnes).

Confidentialité

11. Vérité et confidentialité

Définition

Qui se dit, se fait, en confidence, qui contient des informations secrètes.

Implication de la direction

La direction reste vigilante face à elle-même, elle est attentive à ce que l'on transmet à ses collaborateurs. Elle veille à préserver et à respecter la sphère privée de chaque résident et de chaque collaborateur.

Implication des cadres

Les cadres sont vigilants face à eux-mêmes, ils sont attentifs à ce qui est transmis à leurs collègues. Ils veillent à préserver et à respecter la sphère privée de chaque résident et de chaque collaborateur. Ils évitent d'inscrire toutes informations intimes et personnelles sur le tableau d'organisation. Ils doivent être un modèle et veillent à faire respecter les règles établies. Ils abordent ce thème lors des évaluations personnelles de chaque collaborateur.

Implication des équipes

Les équipes veillent à ce que les transmissions d'informations et les questions relatives aux résidents se fassent dans les locaux prévus à cet effet. Elles prévoient un lieu discret et isolé pour les discussions personnelles avec un résident et font attention à assurer ensuite une transmission à l'équipe avec l'accord du résident.

Implication des collaborateurs

Les collaborateurs adoptent un langage, un comportement et une attitude qui permettent aux résidents de se sentir respectés et protégés en ce qui concerne les informations intimes et privées. Ils informent leur responsable de tout événement non-conforme aux pratiques de l'établissement.

Exemples

A l'égard des résidents :

Un propos exprimé par un résident dans la confiance d'une relation ne sera pas divulgué. La relation collaborateur/résident est une relation professionnelle où il n'y a pas de place pour les confidences d'un collaborateur à un résident. Le personnel ne parle jamais des résidents à l'extérieur. Une soignante se trompe lors d'un soin : oubli de la consigne de ne pas laisser un résident seul pour sa toilette au lavabo ; ce dernier tombe et la professionnelle garde l'information pour elle par crainte de représailles.

A l'égard du personnel : respecter la vie privée des collègues.

Liberté

12. Liberté

Définition

- *Pouvoir - ou choisir - d'agir ou de ne pas agir*
- *Indépendance : engager sa liberté, exprimer sa liberté*
- *Etat opposé à la captivité : mettre un prisonnier en liberté*
- *Etat opposé à la contrainte : parler en toute liberté*
- *Droit que l'on s'accorde : prendre la liberté de contredire quelqu'un*
- *Liberté civile : droit de faire tout ce qui n'est pas défendu par la loi*
- *Liberté de conscience : droit de professer les opinions religieuses de son choix*
- *Liberté individuelle : droit qu'a chaque citoyen de n'être privé de sa liberté que dans certains cas déterminés par la loi et sous la contrainte de juges*
- *Liberté naturelle : droit que l'homme possède par nature d'agir sans contrainte extérieure*

Préambule

La liberté est le fait de chaque individu qui agit, pense, s'exprime selon ses propres choix, tout en tenant compte de la collectivité et en faisant en sorte que cette liberté n'occasionne pas de nuisance à autrui.

Il peut arriver que des situations de santé imposent une restriction temporaire ou permanente à l'exercice de la liberté. Les mesures de contention exigées par l'état du résident font l'objet d'une réflexion dans le cadre de l'équipe, avec l'avis du médecin, et en concertation avec le résident et sa famille. Les dispositions de la contention sont décrites dans une procédure 36.1.15 qui respecte les dispositions légales et se réfère à des principes éthiques approuvés par la profession (corporation des EMS, AVDEMS*, services de surveillance de l'Etat CIVEMS*).*

*Nous décrivons ci-dessous trois domaines qui illustrent l'importance accordée dans notre établissement à l'exercice de la liberté. Cette dernière revêt en effet une importance particulière pour les résidents du Home Salem : liberté pour le **choix des repas**, liberté pour le **choix de l'animation**, liberté pour l'**aménagement de la chambre**.*

** voir glossaire*

Implication de la direction

La direction se porte garante que le nouveau résident et sa famille connaissent leurs possibilités de choisir des conditions de séjour qui correspondent le plus près possible aux attentes du nouveau résident. Elle informe le nouveau résident et sa famille des possibilités que l'établissement offre dans les trois domaines décrits en préambule.

Implication des cadres

Les cadres doivent connaître toutes les prestations qui peuvent être offertes au résident concernant notamment :

- ✓ *les prestations de soins ;*
- ✓ *l'offre d'animation socio-culturelle ;*
- ✓ *les rencontres consacrées à la vie spirituelle ;*
- ✓ *le choix des repas : en chambre ou salle à manger, repas spéciaux, services de la cafétéria ;*
- ✓ *le traitement du linge du résident ;*
- ✓ *l'aménagement de la chambre : meubles personnels, décoration ;*

Ils sont en outre responsables d'informer le résident si l'institution peut satisfaire - ou non - sa demande et justifier leur réponse.

Implication des équipes

Les équipes sont responsables de collecter et d'inscrire au dossier du résident toutes les demandes et souhaits. Elles discutent et élaborent en colloque ce qui est réalisable en tenant compte de la collectivité et des tâches occasionnées. Elles appliquent les décisions prises, informent leur supérieur des changements éventuels ou de nouvelles demandes du résident. Elles informent le résident si un contre-temps survient dans la réalisation d'une demande.

Implication des collaborateurs

Les collaborateurs se conforment à ce qui a été décidé en équipe.

Exemples

A l'égard des résidents : la liberté individuelle est rediscutée en cas de discernement limité. Toute limitation de liberté doit être expliquée et élaborée avec la personne et son représentant.

A l'égard du personnel : un collaborateur ne décidera pas seul si nous accédons à une demande ou non. C'est une décision d'équipe.

Dignité

13. Image et estime de soi, reconnaissance

Définition

Image de soi : sentiment de son apparence physique et de l'intégrité de soi

Estime de soi : sentiment de sa propre valeur et de ses compétences

Reconnaissance : respect du vécu, de la personnalité, du caractère et des rôles de la personne, ceci dès l'entrée et jusqu'à la fin de sa vie.

Implication de la direction

La direction veille au respect de la dignité des résidents notamment par l'application d'une philosophie de maison explicite et connue par le personnel, les résidents et leurs familles dont ce chapitre est l'un des éléments. Le Home Salem a notamment défini une attitude vis-à-vis de l'assistance au suicide dans le cadre de l'association EXIT dont la préservation de la dignité constitue l'un des éléments.

Implication des cadres

Les cadres veillent à ce que cette valeur soit connue et comprise par leurs collaborateurs et intégrée dans leur travail. Ils mettent en place toute forme de réflexion, d'échange, de formation, pour améliorer la compréhension de chaque collaborateur vis à vis de cette valeur. Par leurs observations au quotidien, les cadres rendent attentifs leurs collaborateurs des écarts observés dans le respect de cette valeur. Ils veillent au respect du vécu, de la personnalité et du projet de chaque résident afin que leur sentiment de dignité puisse exister et s'épanouir. Le colloque pluridisciplinaire ainsi que les colloques de secteurs peuvent permettre de réfléchir au respect de cette valeur. Le recueil de données décrit les

besoins de dignité de chaque résident. Afin que cela soit connu des collaborateurs qui accompagnent le résident, le recueil de données sera complété dans les deux mois suivant l'arrivée du résident.

Implication des équipes

Les équipes collaborent à l'élaboration du projet de vie en valorisant notamment les aspects liés aux besoins de dignité du résident ; elles veillent à les traduire concrètement dans la vie de tous les jours. La dignité est une valeur transversale (c'est-à-dire qu'elle s'applique à tous les résidents) et s'applique uniformément à tous les résidents, et non au cas par cas.

Implication des collaborateurs

Chaque collaborateur veille à la valorisation de l'image de soi du résident, à sa reconnaissance et à son estime de soi en :

- ✓ *respectant de ses habitudes ;*
- ✓ *adaptant son comportement à sa situation et à son état (fin de vie, crise, etc...).*
- ✓ *étant responsable de rechercher les informations nécessaires à un bon accompagnement.*

La personne de référence est associée à la collecte des besoins du résident et participe aux adaptations à réaliser dans sa vie quotidienne afin de respecter au mieux ses besoins. Les collaborateurs veilleront à ce que leur tenue vestimentaire soit adaptée à notre clientèle (qu'elle ne soit ni choquante, ni provocante) et n'entrave pas la relation.

Exemples

A l'égard des résidents : le personnel valorise la personne et ce qu'elle peut faire. Le personnel soigne l'apparence et l'esthétisme du résident.

Le personnel est attentif à présenter, au résident qui ne peut le faire seul, son image dans un miroir.

Dignité

14. Douleur, souffrance

Définition

Douleur : sensation pénible ressentie dans le corps.

Douleur morale : tristesse profonde

Souffrance : douleur physique, fait de supporter quelque chose de pénible, endurer, subir.

Préambule

La majorité des résidents souffrent de douleurs physiques diverses et ont souvent des souffrances dites morales liées à un ou plusieurs deuils (pertes de personnes proches, pertes de leur état de santé, de leur autonomie, de leur appartement, etc.).

Implication de la direction

La direction veille à ce que tout soit entrepris pour éradiquer l'essentiel des phénomènes de *douleur physique* et pour que les équipes prennent au sérieux les situations de *souffrance* des résidents et tentent d'y répondre. Elle évalue les besoins des collaborateurs et leur donne les moyens de se former afin d'améliorer les connaissances concernant la gestion de la douleur et de la souffrance (cours de soins palliatifs par exemple). Elle s'assure également que les collaborateurs, (médecins et infirmières en particulier) connaissent et adhèrent à la position de la maison concernant cette valeur.

Implication des cadres

L'IRUS élabore, en équipe pluridisciplinaire, un plan de soins adaptés, qui réponde au mieux aux besoins du résident souffrant. Elle met tout en œuvre pour atténuer la douleur morale et/ou physique avec la collaboration du médecin. Elle est un modèle pour son équipe en démontrant de l'empathie envers toute forme de souffrance. Elle est responsable de transmettre aux personnes concernées, lors des colloques pluridisciplinaires, les attitudes et réponses à donner à un résident manifestant de la souffrance. Les responsables de secteurs informent leurs collaborateurs de l'importance de signaler aux responsables des soins toute plainte liée à la souffrance d'un résident.

Implication des équipes

Les équipes veillent à offrir une prise en soins globale et individualisée qui vise à diminuer la douleur et la souffrance. Ils partagent et échangent leurs stratégies afin d'assumer ensemble une situation de souffrance difficile.

Implication des collaborateurs

Chaque collaborateur est responsable de s'informer auprès de l'IRUS en cas de besoin. Il faut être conscient que la majorité des résidents souffrent de douleurs physiques diverses et ont souvent des souffrances liées à un ou plusieurs deuils (pertes de personnes proches, pertes de leur état de santé, de leur autonomie, de leur appartement, etc.). Dans ce but, il est demandé aux collaborateurs d'être à l'écoute du résident, de faire preuve d'empathie, de ne jamais banaliser ou minimiser les plaintes de résidents et de transmettre systématiquement à l'infirmière concernée tout signe de douleur ou de souffrance. Enfin, les collaborateurs peuvent demander en tout temps un soutien lorsqu'ils se sentent dépassés par la situation d'un résident en souffrance.

Exemple

A l'égard des résidents :

Une attitude inadaptée d'un résident (agressivité, repli sur soi, etc.) peut signifier un mal-être et doit amener une réflexion de la part des équipes afin d'en rechercher les causes et si possible des solutions.

Dignité

15. Intimité

Définition

Se dit de ce qui est privé, ce qui se passe à l'intérieur d'un être, ce qui constitue l'essence d'un être.

Implication de la direction

Consciente que chaque être humain éprouve un besoin d'intimité mais que celui-ci s'exprime et se ressent de façon différente selon la personne, son histoire, son origine culturelle, la Direction veille à ce que le besoin d'intimité soit respecté en tenant compte autant que possible des réalités individuelles. Elle prendra soin de donner les moyens nécessaires et de veiller à ce que l'aménagement des locaux tienne compte du besoin d'intimité.

Implication des cadres

Les responsables de secteurs veillent à l'application des mesures nécessaires au respect de l'intimité du résident vis-à-vis du personnel et des autres résidents (voir ci-dessous). Ils s'assurent que les règles édictées sont respectées et ne laissent pas passer des comportements inadaptés sans réagir auprès du collaborateur concerné.

Implication des équipes

Les équipes s'efforcent de créer un climat de travail où le respect de la sphère privée de chacun est préservé. Évoquer lors des colloques de secteur ou d'étage, les besoins des résidents observés au jour le jour (et qui varient entre résidents).

Communiquer entre collaborateurs pour adapter au mieux le besoin individuel du résident.

Implication des collaborateurs

Les collaborateurs respectent les besoins d'intimité de chaque résident.

Par la réflexion, la mise en commun des préoccupations et la créativité, ils répondent au mieux aux besoins d'intimité.

Exemples

- ❑ *Frapper avant d'entrer dans une chambre.*
- ❑ *Demander en entrant si le moment pour faire un soin, un service d'entretien, convient au résident.*
- ❑ *En entrant dans la chambre d'un résident, veiller à se comporter en tant que visiteur dans le territoire qui n'est pas le nôtre.*
- ❑ *Veiller aux besoins de pudeur lors de la toilette et aux WC.*
- ❑ *Dans les chambres à deux lits, tirer le rideau pour la toilette.*
- ❑ *Demander la permission avant de toucher les objets privés des résidents et faire preuve de discrétion sur ce qui est présenté (photo par exemple).*
- ❑ *Ne pas divulguer d'informations privées en présence d'autres personnes (en présence de visiteurs ou de résidents).*
- ❑ *Permettre, si le résident en exprime le désir, de lui offrir un isolement momentané.*

Spiritualité

16. Spiritualité

Définition

Qualité de ce qu'est esprit. Tout ce qui a pour objet la vie spirituelle.

Implication de la direction

Consciente que la spiritualité est l'un des axes constitutifs de l'être humain, désireuse de respecter la Charte de la Fondation Eben-Hézer et soucieuse de garantir à chaque résident le respect de ses croyances et de ses rituels, la Direction est garante de faire respecter les désirs des résidents et de mettre en place les espaces propices à cette expression de l'être humain, intime et collective. Elle veillera au respect absolu de toute expression spirituelle et à aider, si nécessaire, le résident à accéder à la réalisation de ses besoins. Des formes aussi diverses peuvent apparaître telle que l'organisation de cultes, d'études bibliques, de relations avec d'autres églises, d'engagements d'aumôniers, de création de lieu d'échanges, d'espaces de méditation, ... Les besoins spirituels peuvent être relevés dans les directives anticipées des résidents. A ce titre, la direction veille à ce que les équipes prennent en compte les directives anticipées

Implication des cadres

Les cadres, selon leurs prérogatives, contribuent à l'expression individuelle et collective de la spiritualité (organisation de célébrations, respect d'horaires particuliers de résidents qui s'associent à une manifestation à but spirituel, ...). Les IRUS et l'animatrice responsable prendront soin - au cours des premières semaines du séjour - de s'intéresser aux besoins et habitudes spirituels du résident (y compris ses directives anticipées). Ils envisageront avec le résident ce

qui doit être transmis à leur équipe afin d'être en mesure d'aider le résident dans la réalisation de ses habitudes spirituelles. Les cadres veilleront à ce qu'un respect absolu de la spiritualité des résidents soit observé par leurs collaborateurs, indépendamment de leur propre croyance ou du caractère particulier de cette expression.

Implication des équipes

L'équipe est garante de la réalisation des besoins spirituels du résident. Elle veillera à respecter la confidentialité de ce que le résident lui transmet. Les équipes sont attentives aux besoins spirituels des résidents et les prennent en compte notamment au travers des directives anticipées.

Implication des collaborateurs

Chaque collaborateur s'engage à prendre en compte et à respecter la spiritualité de chaque résident dans une attitude de tolérance et de non-jugement. Chaque collaborateur s'engage à transmettre à son responsable tout désir ou vœu d'ordre spirituel ou culturel exprimé par un résident avec le souci du respect de la confidentialité. Enfin, le collaborateur qui ne se sent pas en mesure ou à l'aise pour assumer un acte d'ordre spirituel doit en parler avec son responsable afin de rechercher des solutions.

Exemple

A l'égard des résidents :

Une résidente demande à aller suivre le culte dans le temple qu'elle fréquentait avant de déménager au Home Salem. Dans le cadre du colloque pluridisciplinaire, les responsables de secteurs vont rechercher des solutions afin de satisfaire au mieux à son désir.

Glossaire

- * **AVDEMS** Association vaudoise d'établissements médico-sociaux
- * **CIVEMS** Commission inter-services de visites d'établissements médico-sociaux (relevant du « Service de la Santé publique » et du « Service des assurances sociales et de l'hébergement » SASH)
- * **EMS** Etablissement médico-social
- * **IC** Infirmière cheffe
- * **IRUS** Infirmière responsable d'unité de soins
- * **SASH** Service des assurances sociales et de l'hospitalisation
- * **SMQ** Système management de la qualité

Composition du groupe de travail

Marie-Claire Briot, Jacqueline Delacour, Maryline Genton, Elvia Gomez, Olivia Hochuli, Corinne Maire, Rolande Malnati, Marie-Laure Mouhamadi, Chantalle Talbot, Monika Stam, Axel Lau, Olivier Schnegg.

Contact

Home Salem, Fondation Eben-hézer, Route des Deux-Villages 96, CH - 1806 St-Légier
Tel. 021 943.90.90 / email : home.salem@eben-hezer.ch