

# LA BIEN- TRAITANCE

Pour sa première année d'activité, la commission «éthique» de l'**anempa** a procédé à un exercice de définition d'une dimension essentielle et fondamentale de l'accompagnement des résidents, celle de la bientraitance.

Pour commencer, nous avons tenté de définir ce que ce terme recouvre avant d'envisager ce que cela signifie dans la vie des professionnels d'EMS au jour le jour et à quoi ils s'engagent concrètement pour être réellement «bien traitants».

Nous sommes conscients que le contenu de cette publication est forcément lacunaire et sujet à débat. Ainsi, nous formons le vœu que ce document soit largement distribué dans les EMS membres de l'**anempa** et qu'il suscite dans les équipes des échanges tout en stimulant la constante progression et la réflexion des professionnels à propos de l'accompagnement des résidents.

Neuchâtel, novembre 2014

## **OBJECTIFS**

**1**

*Etre bienveillant, ne pas avoir  
l'intention de nuire*

**2**

*Reconnaître la valeur  
de la personne âgée*

**3**

*Considérer l'autre dans  
une notion de partenariat*

**4**

*Accompagner en  
pluridisciplinarité*

# 1 Etre bienveillant, ne pas avoir l'intention de nuire

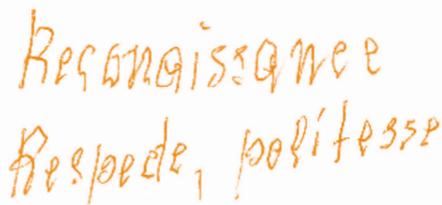
Etablir une relation de réciprocité dans le respect et l'écoute avec la personne, en lien avec la famille, tout en nous questionnant sur la place de l'autre, la relation à l'autre et son sens.

Cela implique de respecter :

- le rythme de la personne
- l'intégrité de la personne, au sens du respect de sa personnalité physique, psycho-sociale et spirituelle
- la dignité de la personne, telle que cette dernière la conçoit
- l'autonomie de la personne au sens de sa capacité d'autodétermination libre et éclairée
- sa sphère privée
- les décisions de la personne en lien avec sa fin de vie

ainsi que :

- promouvoir et satisfaire le confort et les besoins de la personne en lien avec son histoire et ses valeurs
- élaborer un projet d'accompagnement en collaboration avec la personne et évaluer régulièrement si ce projet est toujours adéquat.
- être à l'écoute de ses besoins, de ses choix, de ses refus, de sa colère, de ses joies et de ses tristesses
- intégrer la famille



Reconnaissance  
Respect, politesse

### Adapter l'environnement aux besoins de la personne accueillie :

- favoriser au maximum l'autonomie de la personne (déambulation libre à l'intérieur et à l'extérieur, ambiance sonore, visuelle, tactile et sensorielle)
- éviter les moyens de contention et, s'il y en a, les réévaluer périodiquement en lien avec un protocole
- être attentif à la qualité de l'ambiance relationnelle (va-et-vient, chaleur humaine, courtoisie)
- traduire au quotidien la dimension « lieu de vie » (privé et collectif) de l'établissement
- développer un regard global sur la personne en valorisant prioritairement ses besoins d'autonomie, ses compétences et ses ressources propres

### Appliquer les mêmes règles de bienveillance auprès du personnel :

- reconnaissance et valorisation du personnel
- être attentif et prévenir la pénibilité du travail en EMS (ergonomie, formation, dotation, etc.)
- reconnaissance des compétences gériatriques et psychogériatriques

*Tout le bien qui est fait*

## 2 Reconnaître la valeur de la personne âgée

Connaître et reconnaître la personne :

- s'intéresser à son histoire et à son vécu
- reconnaître les lieux, les événements et les personnes significatives dans sa vie passée et présente
- reconnaître les dons, les aptitudes, les compétences de la personne qui ont de la valeur pour elle
- prendre en compte les habitudes de la personne et dans toute la mesure du possible favoriser leur réalisation dans un esprit de continuité avec la vie à domicile
- favoriser le maintien des liens sociaux et culturels développés antérieurement à domicile
- évaluer et prioriser les ressources et les capacités existantes de la personne

Accompagner avec respect :

- prendre soin de la personne et de ses biens personnels
- aider la personne à prendre sa place dans l'institution
- toujours se présenter et présenter toutes les personnes (employés, résidents, bénévoles) qui évoluent dans l'environnement du résident
- permettre à la personne de faire des choix dans son quotidien
- respecter la relation que le résident vit avec ses proches ou toute relation significative pour lui.

La bien traitance  
Être à l'écoute  
Être entourée

### 3 Considérer l'autre dans une notion de partenariat

- Etablir une relation de confiance en toute transparence et en partenariat avec la personne et ses proches.
- Viser à une authenticité dans la relation (dire la vérité, tenir ses engagements).
- Prendre en considération les représentations de la personne (partir de là où se trouve la personne pour avoir une même compréhension du sujet abordé).
- Ne pas penser à la place de l'autre (ce qui me paraît être bon pour moi ne l'est pas forcément pour l'autre).
- Vivre avec les choix et les refus.
- Eviter la surprotection, considérer que les risques font partie de la vie quelque soit l'âge de la personne .
- Evaluer pour et avec chacun le meilleur équilibre entre prise de risque et protection dans le respect de l'individualité.
- Etre humble et avoir le droit de se tromper, savoir reconnaître ses erreurs, savoir s'excuser.
- «Faire ensemble» dans un esprit de complémentarité.
- Respecter et se faire respecter en posant des limites et en tenant compte des capacités de discernement de la personne.
- Donner et savoir recevoir mais sans être dans l'attente d'une reconnaissance.
- Prendre en considération les proches.

*Etre soigné avec amour, comme ici à  
temps présent.*

## 4 Accompagner en pluridisciplinarité

L'approche pluridisciplinaire comme moyen de promotion de la bientraitance :

- reconnaître le travail des autres professionnels
- expliquer son propre travail pour rendre ses interventions compréhensibles aux yeux des autres acteurs
- affronter les désaccords comme des enrichissements et non seulement comme des difficultés
- être ouvert à la discussion, à la remise en question, à la critique
- se laisser étonner par l'autre, par ses compétences et son savoir être
- se souvenir que les bonnes réponses ne sont pas uniques mais multiples et multifformes

L'approche pluridisciplinaire implique de la part du collaborateur de :

- prendre en considération ses propres forces et faiblesses
- partager ses questionnements avec ses collègues et mettre ceux-ci en relation avec ceux de l'équipe

L'approche pluridisciplinaire implique de la part de l'équipe pluridisciplinaire de :

- identifier et partager avec son équipe les difficultés relationnelles que l'on éprouve dans l'accompagnement du résident (prévention à la maltraitance)
- mettre en mots avec son équipe un projet d'accompagnement du résident, ce qui signifie :
  - définir des valeurs communes, une culture commune
  - se mettre d'accord sur un projet commun
  - s'accorder sur les moyens pour y parvenir
- intégrer le résident et ses proches aux décisions les concernant
- procéder aux médiations nécessaires de manière préventive
- être cohérent vis-à-vis des résidents et de leurs proches (lignes suivies, décisions prises)
- transmettre adéquatement les informations aux bonnes personnes et de manière efficiente

RESPECT

## Conclusion

Posant les bases d'une compréhension commune de la bienveillance, ce document donne des moyens issus de l'expérience pratique des établissements de l'anempa. Le choix du thème de la bienveillance relève de la volonté d'aborder nos pratiques sous un angle positif. L'«inconfort» et le questionnement éthiques font partie du quotidien de ceux, proches et professionnels, qui accompagnent un(e) résident(e) souffrant de troubles cognitifs. La décision la plus juste ou la moins «mauvaise» sera celle que nous prenons ensemble par rapport aux valeurs.

## Impressum

**Site internet**

[www.anempa.ch](http://www.anempa.ch)

### Composition de la commission

Céline Bucher

Claudine Mangeat

Sylviane Méreaux

Catherine Panighini

Marie-France Vaucher

Olivier Schnegg,  
président

### Remerciements

Aux résidents de Temps-Présent d'avoir contribué à cette réalisation en exprimant ce que ce terme évoque pour eux.

A Théophile Glauser pour la mise en page.



association neuchâteloise des établissements et  
maisons pour personnes âgées