

3èmes Rencontres Bretonnes de la Coordination en EHPAD
Saint Briec - 9 Octobre 2008

FAMILLES EN EHPAD :

QUAND LA RELATION N'EST PAS SIMPLE . . .

Christiane PERFUMO

Responsable du Service de
Soins Infirmiers (RSSI)



L'acteur principal
en EHPAD
est le résident.

« Chaque acteur doit se préoccuper en permanence du bien-être et du bonheur de vivre de la personne âgée accueillie, afin de garantir son épanouissement, le maintien et le développement de ses possibilités ».

Règlement de fonctionnement- Maison St François - RENNES

Comment les familles imaginent-elles la vie de leur parent en structure ?

Quelle image, quelle idée ont-elles d'une vie collective, jusqu'alors inconnue ?

Le résident et sa famille se représentent-ils la structure comme un « prestataire de service » dont ils sont les « clients » exclusifs et privilégiés ?

1 - CAS CONCRETS

1.1 - Monsieur A.

Mr A... vient d'entrer. Il est dépendant, avec un état général très précaire. Sa femme vient tous les jours.

Des drames ont jalonné la vie de la famille qui est très religieuse.

La fille aînée s'investit énormément dans la vie de ses parents, contactant les responsables à tout moment...

1.2 - Madame B.

Me B. vit à MSF depuis longtemps ; elle est en perte d'autonomie croissante.

Elle « harcèle » les équipes soignantes pour être accompagnée aux toilettes, allant même jusqu'à téléphoner à ses enfants dans la nuit, tôt le matin ou tard le soir pour qu'ils interviennent...

1.3 - Madame I.

Madame I. fait des chutes répétées qui nécessitent, avec l'accord du médecin traitant, la mise en place d'une contention au fauteuil lorsqu'elle est seule dans sa chambre.

On en informe ses deux filles...

1.4 - Madame B.

L'admission en maison de retraite a été organisée par des amis proches.

Lorsque la fille de Me. B. rencontre sa mère, elles ne se sont pas vues depuis une trentaine d'années. Me B. explique qu'elle aurait été malmenée par une infirmière dont elle cite le prénom. Elles se seraient battues, l'IDE l'aurait frappée...

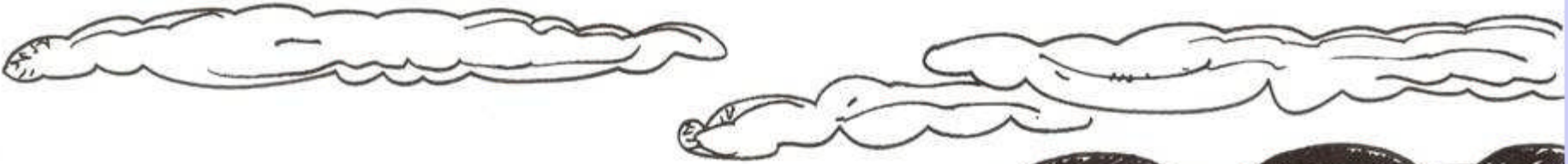
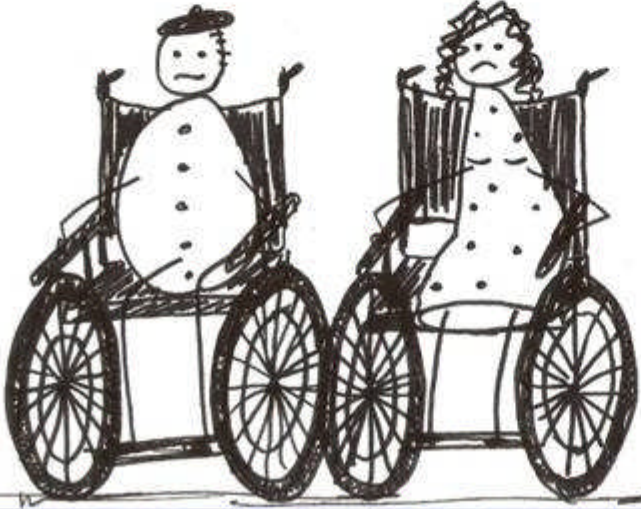
**2 - PEUT-ON
SIMPLIFIER
LA RELATION ?**

Même s'il est
« volontaire », l'adaptation
du nouveau résident va
prendre du temps et se
jouer avec l'entente entre
famille et EHPAD



T'as vu chérie
où ils nous enferment
les enfants ?!

Bien la peine
d'en faire huit
pour se retrouver
abandonnés ici !...



La famille souhaite que
des professionnels
prennent en charge le ou
la résidente dès son
entrée dans
l'établissement...

La *prise en charge*...

Deux mots lourds de
conséquence....

« P R E N D R E »

- prend-on une personne ?
- que lui prend-on ?
- faut-il prendre quelque chose de sa vie ?

« C H A R G E »

- cette personne est-elle une charge ?
- quelle est la charge pour l'institution ?

La famille se rassure en
« plaçant » son parent en
maison de retraite.
Maintenant il ou elle va être
« **encadré** ».

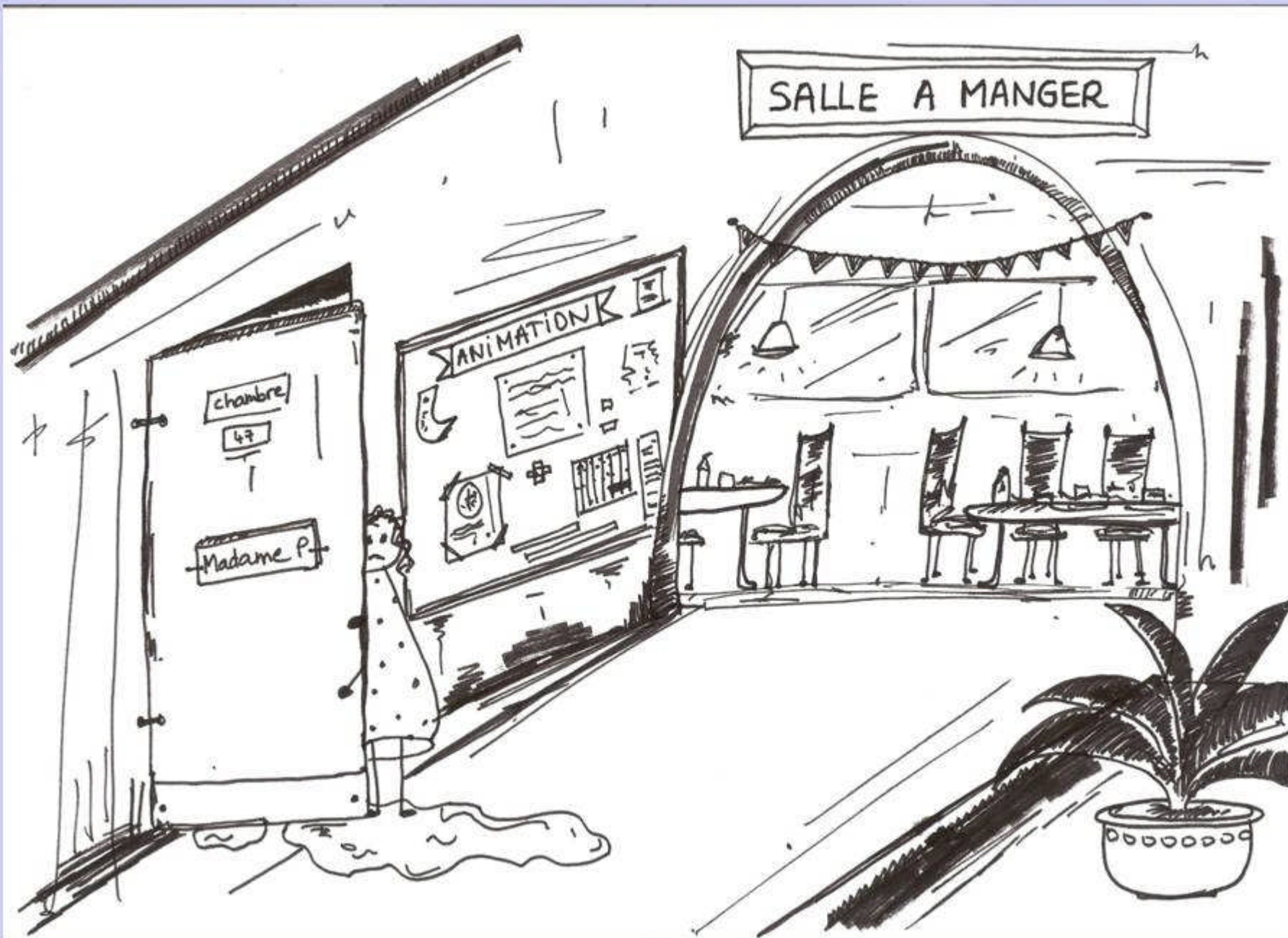
ENCADRER

Doit-on mettre la personne âgée
dans un cadre ?

2.1 - Les questionnements

Les familles sont en questionnement permanent sur l'accompagnement de leurs proches.

Leurs interrogations sont quelquefois en contradiction avec leurs réactions.



. . . Se justifier encore et encore . . .

MAIS, les familles participent aussi fréquemment à la vie de l'établissement, font confiance et reconnaissent le travail de chacun.

2.2 - Les réponses apportées par l'EHPAD

Il faut rappeler aux salariés le devoir d'efficacité et de professionnalisme...

L'EHPAD se doit de répondre aux attentes en respectant le cadre, l'organisation générale, ne pas prendre la place des familles, écouter, rassurer, parfois imposer, encourager l'accompagnement, rester vigilant.

**3 - LES OUTILS
MIS EN PLACE
A LA MAISON
SAINT FRANCOIS**

Grâce à un travail permanent autour du projet associatif et du projet d'établissement, associé à une culture continuelle de l'écoute et de la motivation, des outils non exhaustifs ont pu se mettre en place au sein de la Maison Saint François depuis 2002.

3.1 - LA RÉUNION PLURIDISCIPLINAIRE

- Questionnement de l'organisation
- Croisement des regards sur le résident
- Projet individualisé du résident

3.2 - LA RÉUNION ANNUELLE DIRECTION- FAMILLES

- Informations sur la gestion de l'EHPAD
 - Echanges sur le fonctionnement
 - Communication des projets

3.3 - LE CAHIER DE LIAISON

- Lorsque soignants et familles n'arrivent pas à se rencontrer.
- Informations ou questions pratiques
- Aucun renseignement médical

3.3 -LA FICHE DE SIGNALEMENT D'ÉVÉNEMENT INDÉSIRABLE

- Mise en place depuis juillet 2007
- Disponible pour toute personne étant ou venant dans l'EHPAD
- Permet d'éviter que l'erreur s'installe
- Outil d'évaluation

Concernant les familles,
l'évaluation des fiches de
signalement a fait
ressortir la nécessité de
**renforcer la
communication.**

Il est important d'expliquer aux familles que cet outil permet d'identifier le « pourquoi », la cause du dysfonctionnement au-delà d'un éventuel « coupable ».

4 - CONCLUSION

« Aider les familles à accepter un mode de fonctionnement inconnu, développer des relations réciproques courtoises basées sur l'échange et non la suspicion de telle sorte qu'une confiance facilitante s'installe entre tous »,

tel est le préambule du règlement de fonctionnement à la Maison Saint François.

Lorsque chaque intervenant respecte la personne accueillie et le cadre en vigueur, la confiance s'instaure et la relation devient plus facile.

Vivons ensemble

