



Rapport de recherche

PROGRAMME ACTIONS CONCERTÉES

Démarche de mise en valeur des pratiques de bienveillance « ordinaire » en milieu d'hébergement au Québec : un travail de mobilisation de tous les acteurs concernés

Chercheuse principale

Sophie Éthier, Université Laval

Cochercheurs

Éric Gagnon, VITAM-Centre de recherche en santé durable, Mélanie Couture, CIUSSS du Centre de l'Ouest-de-l'Île-de Montréal, CREGÉS, François Aubry, Université du Québec en Outaouais (UQO)

Soutien à l'équipe de recherche

Anna Andrianova, Université Laval, Sandra Smele, CREGÉS, Anne Myrand, Université Laval, Jeanne-Astrid Lépine, Université Laval, Sarita Israël, Domaine d'expertise pour Contrer la maltraitance, CREGÉS

Partenaires du milieu impliqués dans la réalisation de la recherche

Julie Huot et Karine Mailloux, Centre d'hébergement de Baie-Saint-Paul
Manon Charpentier et Nancy Gélinas, La Maison Mava,
Jean-Luc Tobelaim, Marie-Laurence Cachat et Ana-Maria Betancour, La résidence Les Cotonniers

Établissement gestionnaire de la subvention

Université Laval

Numéro du projet de recherche

2019-OBTR-265747

Titre de l'Action concertée

La bienveillance envers les personnes âgées : mieux comprendre le concept et les particularités au Québec

Partenaires de l'Action concertée

Secrétariat aux aînés – ministère de la Famille
Ministère de la Santé et des Services sociaux(MSSS)
et le Fonds de recherche du Québec – Société et culture (FRQSC)

1. **Titre promotionnel** : La bientraitance des personnes âgées en milieu d'hébergement.
La quoi, dites-vous?
2. **Principale question de recherche/objectif** : Connaître, reconnaître et faire connaître les pratiques de bientraitance envers les aînés dans les milieux d'hébergement au Québec par le biais d'une démarche participative de mise en valeur des pratiques existantes axée sur le *world café* et le cercle de bientraitance.
3. **Principaux résultats**

Qu'est-ce que la bientraitance en milieu d'hébergement ?

Pour répondre à cette question, relevons les propos de Valérie, préposée aux bénéficiaires : « *La madame veut aller à la salle de bain. On va y aller, mais je prends le temps de faire ses dents. Elle vient de finir de manger, elle a peut-être de la nourriture de prise sous son dentier. C'est juste ça la bientraitance : remettre ses dents fraîches dans la bouche. Et ça prend 30 secondes* ». Notre démarche nous a ainsi permis de suggérer une manière de caractériser la bientraitance. D'abord, elle repose sur trois principes préalables : 1) considérer les aînés comme des acteurs de leur vie et non des objets de soins; 2) valoriser les bonnes pratiques (plutôt que pointer la maltraitance) afin d'encourager le dialogue et susciter l'adhésion des acteurs des milieux de soins; et 3) travailler en concertation pour que les multiples dimensions du soin, impliquant de nombreuses personnes, sur une période prolongée, concourent aux mêmes objectifs. La bientraitance en milieu d'hébergement se concrétise ensuite, idéalement, tant aux plans individuel, relationnel, organisationnel qu'environnemental et s'adresse à la fois aux résidents, aux proches et au personnel.

La bientraitance est, pour nos participants, l'interaction entre des attitudes (sensibilité, flexibilité, patience...), des actions (réponses individualisées, humour, permissions spéciales, cadeaux...) et des moyens (techniques, technologiques...) encouragée par un milieu offrant des conditions favorables à son déploiement (temps, climat de confiance, travail d'équipe...) et soumise à des obligations formelles ou des normes extérieures (approche milieu de vie, certification, loi 6.3...).

La bientraitance, qui se manifeste d'abord dans la relation interpersonnelle, s'articule selon trois dimensions: descriptive, normative et préventive. Descriptive parce que les participants, plutôt que la définir, la décrivent comme un ensemble de gestes quotidiens soucieux du bien-être des résidents et attentifs à leur rétroaction. Normative parce que considérée comme un idéal professionnel agissant comme une puissante norme sociale partagée et consentie. Et préventive car elle permet de se distancier de la maltraitance. La bientraitance engage donc l'instauration d'une culture organisationnelle. Or, les participants affirment qu'on ne leur fournit pas toujours les conditions organisationnelles nécessaires pour atteindre les normes de bientraitance prescrites par leurs milieux. En dépit des bonnes intentions, plusieurs normes gouvernementales (comme les règles de sécurité appliquée de manière uniforme à tous) limitent la pleine réalisation de la bientraitance. En outre, ces normes imposées ne correspondent pas toujours à la définition de la bientraitance des participants, ce qui amène certaines préposées aux bénéficiaires à contourner certaines règles allant jusqu'à faire passer les intérêts de leurs résidents avant les leurs. La bientraitance comporte finalement une dimension sociopolitique puisque, par exemple, le manque de préposées aux bénéficiaires, conduisant à des situations de maltraitance, peut être associé à la faible reconnaissance sociale et politique de leur métier.

La bientraitance « c'est de belles paroles qui deviennent tellement lourdes de portée dans la réalité d'une structure qui ne permet pas le temps [pour l'appliquer]. Donc, il faut composer avec ça mais, définitivement, la priorité ce serait le temps et le nombre de gens qui sont sur un plancher, ça, ça ferait toute la différence. [...] Pour représenter les besoins réels des résidents et des employés, il faudrait qu'une autre structure soit établie. [...] Je crois que la structure actuelle amène ces états d'urgence, ces plans de travail [...] les tâches minutées, les tâches établies [...]. Tout ça est créé par les peurs des employées de ne pas arriver à temps. Il faut qu'ils entrent dans leurs quotas, horaires, plans. Ça justifie des gestes qui sont complètement aberrants, ça justifie des gens épuisés [...] La qualité des soins, la qualité des êtres ici est très grande : c'est des cœurs sur deux pattes, mais des cœurs sur deux pattes qui sont exténués. [...] C'est ça la réalité. Alors [... il ne faut] pas perdre de vue la raison pour laquelle tu es là, [car] l'aspect automatisé du geste, ça peut devenir très très lourd. Le travail en institution enlève facilement cet aspect et tu peux vraiment, honnêtement, espérer qu'il y ait des machines [organisations] qui s'occupent de ramasser parce que c'est là où la maltraitance peut devenir tout à fait normale ». (Élizabeth, préposée aux bénéficiaires)

Il existe plusieurs approches bientraitantes en milieu d'hébergement (*approche milieu de vie [AMV], Planetree, Carpe Diem, approche relationnelle de soin [ARS], prothétique élargie et optimisation de l'environnement et du potentiel résiduel*). Ces approches concordent bien avec les principes théoriques préalables de la bientraitance et les pratiques de bientraitance existantes car elles comprennent : 1) le respect de la dignité et de l'intimité; 2) le maintien de la sécurité et de l'intégrité physique; 3) la personnalisation des soins; 4) le respect de l'autonomie et des préférences; et 5) l'adoption de comportements socialement inclusifs. Ces pratiques sont modulées par deux types de savoir : le savoir-être (qualités personnelles et attitudes innées ou acquises) et le savoir-faire (techniques et connaissances acquises en formation) qui mobilisent trois compétences professionnelles essentielles à la bientraitance : l'esprit d'analyse, le sens de l'organisation et la transmission de l'information).

Quelles sont les conditions gagnantes au développement de ces pratiques ?

L'environnement physique, la culture du milieu, les directions, le travail en équipe, la formation, les attitudes et compétences du personnel ainsi que les résidents et leurs familles constituent autant de conditions gagnantes aux pratiques bientraitantes.

La bientraitance « *c'est une direction qui traite bien ses employés. Ça va paraître : notre rendement est meilleur, les résidents vont le sentir, les employés vont être plus contents et plus tentés d'aller travailler. C'est une roue* ». (Florence, préposée aux bénéficiaires)

Quelles sont les obstacles au développement de ces pratiques ?

Les obstacles à la bientraitance relèvent de la coordination des ressources, de l'organisation du travail, des conséquences individuelles possibles et de la pression du collectif de travail. Ces obstacles s'influencent et sont interdépendants des cinq principaux enjeux du travail en milieu d'hébergement : le temps, la gestion des employés, la surcharge de travail, l'intériorisation de la conscience collective et les pressions vécues. Un schéma représentant ces obstacles et enjeux est présenté en annexe.

Pourquoi valoriser les pratiques bientraitantes en milieu d'hébergement ?

La démarche de mise en valeur des pratiques de bientraitance que nous avons proposée mérite d'être adoptée dans les milieux d'hébergement, et ce, pour au moins trois raisons. La première : elle est simple, concrète et à la portée de tous. La seconde : le fait de discuter ensemble (résidents, familles, personnel et gestionnaires) de ce que représente pour eux la bientraitance, de nommer leurs propres pratiques bientraitantes dans leur milieu, et d'identifier les conditions concrètes permettant leur déploiement laisse une marge d'autonomie, de création et d'adaptation aux personnes concernées pour mieux interioriser, partager, appliquer ou bénéficier de la bientraitance. La troisième : le fait de se mobiliser pour choisir quelle pratique de bientraitance mettre en valeur dans son milieu contribue à valoriser ces pratiques, mais aussi les personnes et le milieu qui travaillent ensemble à sa mise en œuvre. Les annexes 2 et 3 présentent les documents conçus par les participants aux *world café* et aux cercles de bientraitance pour valoriser leurs pratiques bientraitantes.

4. Contexte et historique de la recherche en lien avec l'appel de propositions et les besoins exprimés par les partenaires :

Chacune des activités de recherche réalisées a permis d'atteindre un ou plusieurs des besoins en recherche identifiés par les partenaires dans l'appel de proposition.

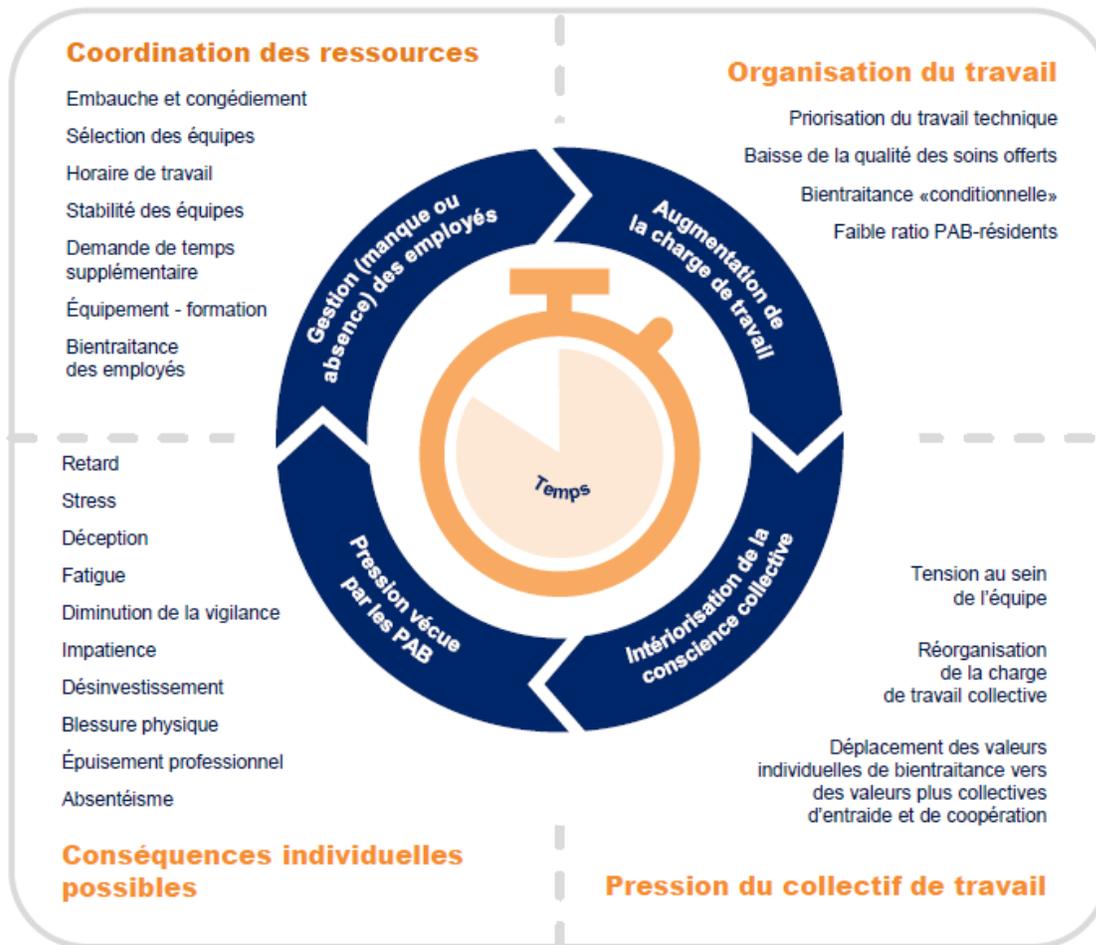
Besoins en recherche identifiés par l'appel de proposition	Manière d'y répondre par notre recherche
Documenter la compréhension et le vécu des pratiques, actions, attitudes et comportements bientraitants à partir de témoignages de personnes concernées.	Le <i>world café</i> , les cercles de bientraitance et les entrevues individuelles organisés dans chacun des milieux ont tous mis l'accent sur la vision de la bientraitance des personnes concernées en leur permettant de définir le concept, de repérer leurs propres pratiques bientraitantes, d'identifier les conditions gagnantes et les obstacles à leur déploiement.
Identifier les pratiques bientraitantes qui ont actuellement cours en CHSLD et en RPA au Québec.	Le rapport de recherche et le Guide présentent une liste des pratiques bientraitantes existantes en milieu d'hébergement. Mais aussi, des conditions gagnantes et des obstacles à leur déploiement, et ce, autant dans les écrits que dans nos milieux.

<p>Identifier les différences et les convergences existant avec la littérature.</p>	<p>La recension des écrits fait état des définitions et des pratiques documentées de bientraitance et la démarche participative (world café, cercles de bientraitance et entrevues) fait ressortir les pratiques spécifiques à chacun des milieux. Le rapport de recherche et le Guide en fait état et discutent des divergences et convergences entre les deux.</p>
<p>Proposer une réflexion sur les conditions qui favoriseraient leur mise en place et leur maintien en CHSLD et en RPA.</p>	<p>L'ensemble de notre démarche, exposée dans le Guide, propose une réflexion sur la mise en valeur des pratiques déjà présentes dans les milieux.</p>
<p>Déployer des actions et des interventions alliant compétences (savoir-faire) et jugement (savoir-être).</p>	<p>Les entrevues individuelles, dont les résultats sont présentés en détail dans un mémoire de maîtrise, comportaient notamment comme objectifs spécifiques d'identifier les savoir-être et les savoir-faire qui favorisent la bientraitance des résidents au quotidien et de cerner les conditions organisationnelles freinant ou facilitant l'application de ces savoir-faire et savoir-être.</p> <p><i>Myrand, A. (2021) Les pratiques bientraitantes des préposés aux bénéficiaires en milieu d'hébergement québécois : une réflexion sur l'éthique du care (mémoire de maîtrise). Université Laval.</i></p>

Notre recherche répond également aux six conditions¹ favorisant la bientraitance du *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022*. Les pratiques existantes identifiées aux *world café* (listées dans le Guide, le rapport de recherche et en annexe dans le rapport scientifique intégral) répondent à la plupart de ces conditions. Celles choisies pour être mises en valeur dans le cercle de bientraitance (petits gestes quotidiens, dossier informatisé) l'ont été à partir de critères qui tiennent aussi compte de ces conditions.

¹Placer la personne au centre des actions; Favoriser l'autodétermination et l'*empowerment* de la personne âgée; Respecter la personne et sa dignité afin qu'elle se sente considérée et développe son estime personnelle; Favoriser l'inclusion et la participation sociale pour apporter du bien-être aux personnes âgées qui souhaitent briser leur isolement et contribuer à la société; Offrir un soutien concerté afin de poser des gestes les plus appropriés pour chaque dimension de la vie de la personne âgée toujours en respectant les choix de cette dernière ; et Offrir un soutien concerté afin de poser les gestes les plus appropriés pour chaque dimension de la vie de la personne âgée (ex. : habitation, santé, alimentation, vie amoureuse et familiale, etc.), toujours en respectant les choix de cette dernière.

Annexe 1 : Les obstacles au développement de pratiques bienveillantes en milieu d'hébergement selon les entrevues individuelles avec les PAB



Myrand, A. (2021). Les pratiques bienveillantes des préposés aux bénéficiaires en milieu d'hébergement québécois : une réflexion sur l'éthique du care. [mémoire de maîtrise]. École de travail social et de criminologie, Université Laval.

La bientraitance au Centre d'hébergement de Baie-Saint-Paul

Qu'est-ce que la bientraitance ? Comment s'exprime-t-elle au Centre d'hébergement de Baie-Saint-Paul ? Pour savoir ce qu'ils en pensent et ce qu'est la bientraitance au quotidien, nous avons réuni et interrogé : des préposés aux bénéficiaires, des infirmières, des gestionnaires, des éducateurs spécialisés, des préposés en hygiène et en salubrité et des résidents. Ils nous ont donné leur vision de la bientraitance.



Centre de recherche et d'expertise
en gérontologie sociale

Faculté des sciences sociales
École de travail social
et de criminologie



LA BIENTRAITANCE

La bientraitance c'est tout ce qui peut favoriser l'autonomie du résident, sa dignité, sa sécurité et son inclusion dans le groupe.

Ce sont les gestes ou les activités où ses préférences, ses désirs et ses goûts sont pris en compte. Ce sont les pratiques qui respectent la personne dans sa globalité, favorisent son bien-être et permettent son implication et sa participation aux activités.

La bientraitance se matérialise d'abord dans des attitudes : le souci de l'autre, lui vouloir du bien. C'est ensuite des conduites : prendre le temps d'écouter et de connaître la personne, respecter sa volonté, personnaliser le lien, assurer sa sécurité, reconnaître ses capacités, créer un climat de confiance et de respect, s'adapter à la personne. La bientraitance c'est en prendre bien soin.

DE PETITS GESTES

La bientraitance passe par le développement d'une approche personnalisée des soins et d'un milieu de vie. Elle passe par l'application des programmes et des pratiques de soins sécuritaires et de qualité (ex. parrainage, intervenant accompagnateur, fiche de préférences, histoire de vie).

Mais pour le personnel du Centre d'hébergement de Baie-Saint-Paul, la bientraitance c'est d'abord des petits gestes au quotidien comme des marques d'attention : un sourire complice, des gâteries, des collations un peu spéciales (ex : sucre à la crème), des mots affectueux.

Ce sont des activités qui brisent l'isolement et reconnaissent les capacités des résidents, comme les faire participer aux activités de la vie quotidienne, passer un moment en leur compagnie tout en les gardant occupés. C'est trouver un sujet de conversation, un jeu ou un stratagème pour rendre la personne plus à l'aise et confortable dans les situations difficiles ou gênantes. Par exemple, danser avec elle pour l'amener à la salle de bain, mettre de la musique en l'habillant, lui parler de sa famille ou de ses occupations passées. C'est prendre soin de son apparence pour améliorer son confort et préserver sa fierté et sa dignité : coiffure, soins de beauté, maquillage, parfum. C'est lui offrir une collation spéciale ou un cadeau, prendre un peu de temps avec elle après le quart de travail. C'est respecter autant que possible ses goûts et ses préférences lors des activités ou des repas.

Ces petits gestes sont souvent simples et spontanés. Ils font pourtant une différence réelle dans la vie des résidents. Ils contribuent à humaniser les soins et à améliorer leur bien-être. La bientraitance passe principalement par le savoir-être et la présence.

Ces petits gestes sont des initiatives du personnel du Centre d'hébergement de Baie-Saint-Paul. Pour le personnel, c'est une manière de témoigner aux résidents leur estime, leur respect ou leur affection, tout en améliorant leur qualité de vie. C'est une manière de faire une différence dans la vie des résidents, et c'est une source de motivation et de satisfaction qui donnent sens à leur travail.

Exemples de pratiques bientraitantes chez nous

L'humour



Dans différentes situations, on recourt à l'humour. Les employés cherchent à dédramatiser les situations pénibles ou difficiles par l'ironie ou la plaisanterie.

L'humour facilite les relations, les soins et le travail au quotidien. Il introduit de la «légèreté». Il aide à désamorcer une crise, à diminuer les tensions, à réduire la gêne. Plutôt que de s'attarder sur un aspect conflictuel ou embarrassant, l'humour vient détourner l'attention.

L'humour permet de créer une complicité et de rapprocher les personnes. Il contribue à faire des individus des personnes à part entière, qui peuvent comprendre la situation et en rire, qui ont des désirs, et qui peuvent avoir du plaisir. Les fous rires sont de bons moments partagés ensemble. Parfois ce sont les résidents eux-mêmes qui font de l'humour.

Il y a de la réciprocité dans l'humour.

L'humour permet de dire à l'autre qu'on le comprend, que l'on est conscient de sa situation et que l'on cherche à la rendre moins pénible, tout en atténuant son caractère dramatique. L'humour facilite aussi les soins avec les personnes ayant des limitations cognitives, elle permet d'intervenir et de créer un contact plus naturel et moins formel. Il permet de personnaliser la relation et les soins.

L'humour ne convient pas à tous les résidents, ni à toutes les situations, mais il contribue à créer un climat plus détendu et des relations plus agréables.



Soigner la beauté des personnes



Habiller la personne de beaux vêtements, lui mettre un bijou ou la parfumer, lui poser les rouleaux à friser pendant son bain, aident à ce qu'elle se sente bien. L'aider à prendre soin d'elle-même, à réaliser un soin qu'elle a de la difficulté à faire par elle-même, mais auquel elle tient, contribuent à la rendre heureuse.

La personne est plus belle et plus fière. On lui accorde une attention particulière. On se soucie de son apparence. On lui permet de se présenter devant les autres sous son plus beau jour. On prend également le temps de lui parler et d'écouter ses confidences et ses souvenirs. Soigner la beauté d'une personne, c'est aussi tromper son ennui et réduire sa solitude.

L'Halloween



Organisée à l'initiative des employés, la fête de l'Halloween est «un moment spécial». Le 31 octobre, «les résidents ont des yeux brillants et applaudissent l'entrée de l'employé déguisé» et les enfants venus quêter des bonbons. Les employés apportent des bonbons et des déguisements pour les résidents. Cela permet de sortir de la routine. Cela permet aux résidents de participer aux échanges, de donner et de recevoir, et de s'intégrer à la vie sociale. La présence des enfants est une belle surprise pour les résidents.

La fête rappelle des souvenirs et permet de perpétuer des traditions. Elle aussi est l'expression de l'engagement et de la passion des employés.

Un don, des extras



Pour le personnel du Centre d'hébergement de Baie-Saint-Paul, la bientraitance c'est souvent ce qui sort de la routine et des tâches prescrites. C'est du temps offert gratuitement, un «extra» par lequel on témoigne une attention particulière à la personne. C'est un «plus» ou un «don», qui témoigne de l'intérêt qu'on lui porte. C'est quelque chose de différent qui montre que la personne est unique. Il y a beaucoup de générosité dans ces petits gestes.

Ces marques d'attention quotidiennes ne sont pas obligatoires, et elles demandent du temps. Mais elles contribuent au bien-être des résidents. C'est en grande partie parce qu'ils sont spéciaux et personnalisés que ces petits gestes sont bienfaisants. Ils sortent de l'ordinaire, tout en respectant les personnes et l'organisation. Ils sont faits avec le souci de prendre soin des résidents.

LA BIENTRAITANCE EST FAVORISÉE PAR :

1. l'attitude et l'engagement du personnel (le souci de l'autre, l'attention portée à autrui);
2. Le temps que le personnel peut accorder à chaque résident;
3. les compétences du personnel (savoir-faire, connaissances, savoir-être);
4. le travail en équipe (s'entraider dans le travail, partage/transmission d'informations);
5. l'environnement (petit milieu, environnement adapté, matériel disponible) et
6. les formations continues et le perfectionnement (politiques, programmes).

LA BIENTRAITANCE PEUT ÊTRE ENTRAVÉE PAR :

1. les règlements et procédures (changements fréquents, redditions de comptes excessives);
2. les règles de sécurité appliquées de manière rigide et à tous indistinctement;
3. le manque de ressources (personnel, temps);
4. le manque d'informations (sur le résident, préjugés);
5. les difficultés de communication entre le personnel;
6. les difficultés de communication entre le personnel et les familles et
7. l'environnement (obstacle architectural qui empêche la communication entre les employés).

La recherche

Intitulée «Démarche de mise en valeur des pratiques de bientraitance "ordinaire" en milieu d'hébergement au Québec», la recherche a été réalisée entre 2019 et 2021. Au CHSLD de Baie-Saint-Paul, la démarche s'est effectuée en quatre grandes étapes : un world café, un cercle de bientraitance, des entrevues individuelles et une synthèse.

World café	Cercle de bientraitance	Entrevues individuelles
Consultation du personnel, des résidents et des familles sur la bientraitance au CHSLD de Baie-Saint-Paul.	Rencontres de discussion / travail pour identifier des pratiques bientraitantes et développer des stratégies de valorisation.	Rencontre avec des PAB pour identifier des stratégies gagnantes ainsi que des obstacles au développement de pratiques de bientraitance.

L'équipe comprenait M^{me} Sophie Éthier (chercheuse principale), M. Éric Gagnon, M^{me} Mélanie Couture et M. François Aubry (co-chercheurs), M^{me} Anna Andrianova et M^{me} Sandra Smele (professionnelles de recherche) et M^{me} Anne Myrand (auxiliaire de recherche).

Le cercle de bientraitance comprenait M^{me} Julie Huot et M^{me} Karine Mailloux (chefs d'unité), M. Cyril Tremblay et M. Martin Audet (résidents), M^{me} Sophie Bouchard (infirmière), M^{me} Cindy Lavoie, M^{me} Mélanie Perron, M^{me} Dana Guay, M^{me} Nathalie Pigeon et M^{me} Claudia Lavoie (préposées aux bénéficiaires), M. Cédric Bilodeau (éducateur spécialisé).

La bienveillance

au Centre d'hébergement de Baie-Saint-Paul

Pratiques organisationnelles	Ce que cela procure, apporte ou favorise
1. Parrainage entre un préposé et un résident	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Intégration et adaptation au milieu de vie ▪ Connaissance des préférences ▪ Respect des différences ▪ Inclusion sociale
2. Implication des résidents dans des activités (ex. distribuer les journaux, organiser les activités)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Connaissance et respect des goûts et des préférences ▪ Reconnaissance et valorisation des capacités résiduelles ▪ Respect de l'autonomie ▪ Maintien de bonnes relations ▪ Participation sociale
3. Fiche de préférences à l'arrivée	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Connaissance et respect des goûts et des préférences ▪ Reconnaissance des capacités ▪ Meilleure communication ▪ Compréhension de leurs besoins ▪ Respect de l'autonomie ▪ Amélioration du confort et de l'intégration au Centre
4. Approche milieu de vie	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Connaissance et respect des goûts et des préférences ▪ Inclusion et participation sociale ▪ Intégration et adaptation au Centre ▪ Respect de l'autonomie
Initiatives individuelles	Ce que ça procure, apporte ou favorise
5. Chercher le plus possible une réponse aux demandes spécifiques	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Connaissance des préférences ▪ Compréhension des besoins ▪ Respect des goûts et des préférences ▪ Amélioration du confort ▪ Amélioration de la qualité de vie
6. Humour	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Meilleure communication ▪ Maintien de bonnes relations ▪ Intégration sociale ▪ Diminution de l'anxiété ▪ Amélioration de la qualité de vie
7. Soigner la beauté des personnes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Renforcement de la dignité ▪ Connaissance des préférences ▪ Respect des préférences ▪ Intégration sociale ▪ Compréhension des besoins



Faculté des sciences sociales
École de travail social
et de criminologie



Annexe 12 : Affiche sur la bientraitance à la résidence privée pour aînés Les Cotonniers



BIENTRAITANCE

La bientraitance envers les **résidents**, les **proches** et le **personnel** s'exprime par les attitudes et les actions de tous axées sur les personnes telles qu'elles sont et soutenues par la perception commune que la résidence est un milieu de vie.

VALEURS BIENTRAITANTES DE LA RÉSIDENCE LES COTONNIERS



La bientraitance est un **processus** sur lequel il faut travailler quotidiennement.



Les pratiques bientraitantes doivent être **reconnues** et **soulignées**.



Les résidents, les proches et le personnel contribuent à bâtir un **milieu de vie** bientraitant.



Les résidents sont chez eux et il faut **respecter** leurs choix et leurs biens.



Les **activités diversifiées** et adaptées aux besoins des résidents contribuent à leur bien-être.



Les **proches aidants** des résidents sont les bienvenus et ils sont encouragés à participer à la vie de la résidence.

Outil conçu dans le cadre d'un projet de recherche financé par le programme Actions concertées du FRQSC. (2019-2021)
Par : Éthier, S., Couture, M., Gagnon, E., Aubry, F., Andrianova, A et Smele, S.

En collaboration avec





LA BIENTRAITANCE À LA RÉSIDENCE LES COTONNIERS

LA BIENTRAITANCE IMPLIQUE DE :



LE PERSONNEL

- Rester conscient que vous interagissez avec des personnes/humains (par exemple, en lien avec les soins à effectuer: prendre son temps, bien expliquer les soins et regarder les personnes dans les yeux)
- S'adapter à l'état, au rythme, et aux habitudes des résidents
- Encourager le développement ou le maintien de l'autonomie des résidents
- Traiter équitablement les résidents entre eux
- Communiquer régulièrement avec les résidents et leurs proches
- Entraider vos collègues afin de mieux répondre aux besoins des résidents
- Essayer de garder votre calme et votre empathie lors des situations stressantes



LES RÉSIDENTS

- Coopérer avec le personnel lorsque vous recevez des soins et services
- Être respectueux envers tous



LES PROCHEs

- Maintenir une attitude positive lorsque vous êtes à la résidence
- S'impliquer dans les activités sociales offertes par la résidence

Outil conçu dans le cadre d'un projet de recherche financé par le programme Actions concertées du FRQSC. (2019-2021)
Par : Éthier, S., Couture, M., Gagnon, E., Aubry, F., Andrianova, A et Smele, S.

En collaboration avec

