

Concept d'intégration des proches

A. Introduction	2
B. Objectifs et Actions.....	2
B.1 Avant, pendant et après le séjour en EMS	2
B.2 Informations et évènements avec les proches	2
B.3 Gestion des connaissances et des compétences pour les proches.....	2
B.4 Contact avec les médecins	2
B.5 Soutien et accompagnement des proches	2
B.6 Formation du personnel.....	3
B.7 Gestion des requêtes et des plaintes effectuées par les proches	3
C. Mesures institutionnelles	3
C.1 Plan et mise en œuvre	3
C.1.1 Accompagnement des proches avant l'admission dans l'EMS.....	3
C.1.2 Accompagnement des proches pendant leur séjour	4
C.1.3 Accompagnement des proches après le décès d'un résident	4
C.2 Événements d'information et événements pour les proches	5
C.2.1 Informations	5
C.2.2 Événements.....	5
C.3 Gestion des connaissances et des compétences des proches.....	6
C.3.1 Objectifs et Mesures proposées par l'institution	6
C.4 Relations médicales	6
C.4.1 Objectifs et Mesures proposées par l'institution	6
C.5 Soutien des proches.....	7
C.5.1 Objectifs et Mesures proposées par l'institution	7
C.6 Formation des collaborateurs à l'accompagnement des proches	7
C.6.1 Objectifs et Mesures proposées par l'institution	7
C.7 Traitement des plaintes des proches	7
C.7.1 Objectifs et Mesures proposées par l'institution	7

A. Introduction

L'entrée dans un établissement médico-social (EMS) implique différents défis à relever pour le résident et ses proches. C'est également un événement important pour sa famille qui n'est pas toujours préparée au changement de rôle que cela induit. En effet elle se sent toujours responsable du parent dont elle s'est occupée avant son entrée dans l'institution. Pour ces raisons il est essentiel de considérer les proches du résident comme des partenaires externes, de les associer activement aux soins de leur parent et de construire une relation de confiance avec eux. Leur intégration et leur participation sont un facteur essentiel de réussite dans l'accompagnement du résident. Les proches sont les détenteurs de l'histoire personnelle du résident. Ils sont les seuls à connaître par expérience ses besoins, ses désirs, ses habitudes et ses préférences. Valoriser leur rôle et encourager leur participation active dans la vie de l'institution contribue à assurer une qualité de vie optimale au résident.

Afin d'optimiser le partenariat entre le résident, ses proches et le personnel, nous avons élaboré un concept. Celui-ci est essentiellement basé sur la thèse de Dr. med. phil. Bettina Ugolini "Les parents en tant que partenaires centraux du travail en institution pour les personnes âgées".

B. Objectifs et Actions

La Résidence des Chênes a mis en place un certain nombre d'actions permettant d'associer les familles et les proches à la vie institutionnelle du résident et de les reconnaître comme des partenaires. Ainsi tout au long du séjour du Résident, l'institution propose des rencontres et des échanges avec les familles et les proches, celles-ci sont planifiées.

Le docteur med. Bettina Ugolini a défini les sept objectifs suivants comme étant le cadre minimal.

B.1 Avant, pendant et après le séjour en EMS

Les proches bénéficient d'un soutien individuel avant, pendant et après le séjour du résident.

Les membres de la famille ont la possibilité de s'intégrer dans la prise en charge quotidienne du résident.

B.2 Informations et événements avec les proches

Les proches sont informés des changements structurels et opérationnels de l'institution.

Ils partagent leurs ressentis avec le résident et l'équipe de soins.

B.3 Gestion des connaissances et des compétences pour les proches

Les proches ont la possibilité d'élargir leurs connaissances et leurs compétences pratiques au sein de l'institution en fonction de leurs besoins.

B.4 Contact avec les médecins

Les possibilités de contact entre les proches et les médecins institutionnels sont réglementées en fonction des besoins et des situations.

B.5 Soutien et accompagnement des proches

Les membres de la famille ont la possibilité de prendre conscience de leur situation et de développer des stratégies d'adaptation avec le soutien des médecins et du personnel infirmier.

B.6 Formation du personnel

Les employés sont conscients de l'importance du travail réalisés par les proches. Les employés ont la possibilité d'effectuer des formations afin d'étendre leurs compétences sur l'accompagnement des proches. Les employés maintiennent une approche compétente et axée sur le client envers les proches.

B.7 Gestion des requêtes et des plaintes effectuées par les proches

Les proches ont la possibilité d'exprimer leurs préoccupations concernant le résident. Les plaintes et le traitement des plaintes sont réglemētés de manière transparente.

C. Mesures institutionnelles

Pré-information et accompagnement à l'entrée, intégration dans la vie quotidienne du résident et suivi après le décès.

C.1 Plan et mise en œuvre

La Résidence des Chênes valorise les visites des proches et les considère comme un soutien, avant tout pour le bien-être des résidents.

Les proches bénéficient d'un accompagnement individualisé avant, pendant et après le séjour du résident.

Une infirmière référente est désignée par l'ICUS à l'admission du résidant, les proches en sont informés. L'infirmière référente accompagne le résidant tout au long de son séjour dans l'EMS. Les proches peuvent la contacter en cas de besoin. S'ils le souhaitent, ils ont aussi la possibilité de participer aux soins et à l'accompagnement du résidant.

La participation des proches ne doit pas être imposée, ils doivent pouvoir choisir le niveau d'implication souhaité et l'arrêter quand ils le souhaitent. Le niveau d'implication des proches est évalué et discuté lors des entretiens de famille.

C.1.1 Accompagnement des proches avant l'admission dans l'EMS

Mesures proposées par l'institution

Au moment de l'inscription le futur résident et ses proches sont invités à prendre rendez-vous avec la Direction afin d'établir un premier contact. Cette première rencontre permet de faire connaissance avec le résidant et ses proches. La Direction leur présente l'institution et leur fait visiter une chambre. Avant l'admission du résidant, la Direction complète le formulaire « check-list avant l'entrée du résidant », il fournit toutes les informations utiles pour organiser l'admission du futur résidant. Nous accompagnons les proches pendant la phase d'inscription conformément aux informations transmises par le centre de coordination.

Dès que l'admission du résidant est effective l'infirmier chef prend contact également avec le résidant, son représentant ou l'institution dans lequel le résidant demeure et convient d'un rendez-vous. Celui-ci fixé, l'infirmier chef se rend auprès du résidant et complète le document « Admission d'un résidant », document qu'il remet ensuite à la Direction et à l'équipe de soins qui va accueillir le résidant. Le choix du médecin traitant du futur résidant est discuté lors de cette rencontre. L'Infirmier-Chef maintient un contact régulier avec la personne de lien jusqu'à l'admission du résidant.

La Direction insiste sur l'importance, pour le résidant, d'être entouré le jour de son arrivée et durant les premières heures à la Résidence des Chênes. Elle s'assure qu'au moins une personne (mais plusieurs si

possible) soit présente. Il précise que toutes les personnes qui seront présentes sont invitées à participer au dîner d'accueil.

C.1.2 Accompagnement des proches pendant leur séjour

Mesures proposées par l'institution.

Le jour de l'admission du résidant, vers 11 heures, le Directeur et l'Infirmier-Chef accueillent personnellement le résidant et ses proches. Ils les accompagnent ensuite à la chambre du résidant, sur son espace de vie, où les responsables de l'accueil lui sont présentés. Le résidant se familiarise avec son nouveau lieu de vie entouré de ses proches jusqu'à l'heure du dîner d'accueil qui est organisé à l'auberge. Le Directeur, l'Infirmier-Chef et un soignant de l'espace concerné y participent.

A la Résidence des Chênes nous travaillons avec le système de soins de référence. A son admission, chaque résident se voit attribuer une infirmière référente. Sa fonction consiste à accompagner la famille de l'entrée à la sortie / au décès d'un résident. L'infirmière référente assure le suivi du dossier de soins du résidant durant son séjour. Au moment de l'admission, elle contrôle que les coordonnées du représentant administratif, thérapeutique et des proches sont correctement enregistrées dans le dossier administratif informatisé du résidant.

Deux mois après l'entrée en institution, la famille et le résidants sont invités par la direction à un entretien, afin de s'assurer que l'entrée du résidant s'est déroulée correctement.

L'ICUS de l'Espace où se trouve le résidant prend aussi contact avec le représentant thérapeutique dans le mois ou les deux mois qui suivent son admission afin d'organiser une rencontre. Lors de cet entretien l'ICUS présente la prise en charge du résidant et discute des Directives anticipées. Le contenu de cet entretien est noté dans le dossier de soins informatisé du résidant. Elle précise que nous n'avons pas d'heures de visite fixes et que la visite des proches est toujours la bienvenue.

Les membres de la famille ont la possibilité de s'intégrer dans l'organisation quotidienne des soins. Ce point sera rediscuté en détail avec les proches lors de ce premier entretien avec l'ICUS.

Six mois après l'admission du résidant et plus tard dans l'année qui suit l'admission, un entretien de famille est organisé par l'infirmière référente. Cet entretien est planifié tous les ans, voire plus souvent si l'état de santé du résidant le nécessite ou si les proches le demandent.

C.1.3 Accompagnement des proches après le décès d'un résident

Mesures proposées par l'institution

La Résidence des Chênes accorde une attention particulière au besoin de protection et de soutien au cours de la dernière phase de la vie du résidant vie (conformément aux attitudes fondamentales énumérées dans le concept de soins infirmiers et de soins) afin de lui permettre, ainsi qu'à ses proches, un digne adieu

Les soins palliatifs se concentrent sur les soins et le soutien des résidant en fin de vie mais aussi de leurs proches. La qualité de vie du résidant est notre priorité lors des situations palliatives. Pour cela l'institution favorise la participation et la présence des proches 24h/24h. L'infirmière informe régulièrement le représentant thérapeutique de l'évolution de la situation du résidant A sa demande, il est mis en contact avec le médecin du résidant afin de discuter de la prise en charge. Le représentant thérapeutique tient compte des directives anticipées du résidant. Lorsque les résidant les a rempli, un exemplaire est remis au résidant, à son représentant thérapeutique et à son médecin traitant qui les a signées.

Lors du décès du résidant, l'ICUS ou l'infirmière rencontre les proches et organise un temps de soutien avec eux. Elle s'informe auprès des proches de la date et du lieu des obsèques et vérifie que la famille autorise la participation des résidants et des collaborateurs. L'ICUS réalise la liste des résidants et des collaborateurs qui y participent et la transmet au service socio culturel. Une carte de condoléances est signée par les résidants et les collaborateurs de l'espace concerné.

Les proches du résidant décédé reçoivent fin septembre un courrier les invitant à participer à la messe des souvenirs qui est organisée au mois de novembre. Les ICUS ou le personnel infirmier de chaque espace y participe afin de rencontrer les proches et partager des souvenirs du résidant. Une photo du parent décédé sera remise aux proches à la fin de la messe.

C.2 Événements d'information et événements pour les proches

Les proches sont informés des changements structurels et opérationnels de l'ensemble de la Résidence des Chênes.

C.2.1 Informations

Mesures proposées par l'institution.

Le jour de son admission, le résidant reçoit la plaquette d'information de l'institution, un exemplaire de la charte du résidant ainsi qu'un exemplaire du dernier journal « la voix des Chênes ». Il y trouve toutes les informations essentielles concernant l'institution, ainsi que les prochains événements planifiés.

Le site internet de la Résidence des Chênes contient des informations sur la vie institutionnelle, celles-ci sont régulièrement mises à jour.

Les proches et les visiteurs de l'institution trouvent tous les messages internes sur les panneaux d'information qui se trouvent à l'entrée de l'institution, sur le site internet de l'institution ainsi que sur le panneau d'affichage qui se trouve dans les ascenseurs.

La Résidence des Chênes organise des événements (fête de Noël, fête des Mères, fêtes de Pâques,...) et envoie les invitations aux représentants administratifs avec la facture mensuelle.

Le journal « la voix des chênes » est publié quatre fois par an. Un exemplaire du journal est remis à chaque résidant, il est aussi disponible en ligne sur le site de la Résidence des Chênes.

Les proches peuvent annoncer leur adresse mail lors de l'admission du résidant afin qu'elle soit inscrite dans son dossier administratif. Cependant le contact direct est privilégié pour tout ce qui concerne la transmission d'informations médicales.

C.2.2 Événements

Il est important pour nous que les proches continuent à avoir des liens avec le résidant.

Mesures proposées par l'institution.

Les proches qui accompagnent le résidant le jour de son admission sont invités à participer à son dîner d'accueil.

Les proches sont invités par courrier à participer aux repas des familles : Brunch le 1^{er} dimanche du mois de juillet, souper fromage fin septembre. Ils ont aussi la possibilité de s'inscrire aux repas de fêtes qui sont proposés par le secteur de la restauration.

Les proches reçoivent aussi des invitations par courrier pour participer aux piques-niques qui sont organisés durant l'été. Les familles des résidents de l'unité de psychogériatrie sont invitées à participer aux diners raclette, fondue ou grillades qui sont organisés et annoncés par l'ICUS de cette unité.

Différents diners à thèmes sont organisés durant l'année. Les proches peuvent s'y inscrire afin d'y participer avec le résident. Ils ont aussi la possibilité de s'inscrire à diner à l'auberge tous les jours de la semaine. Ils s'annoncent en s'inscrivant via le site internet de la Résidence des Chênes ou par téléphone auprès du responsable de l'auberge.

Le résident a la possibilité d'inviter un proche et un collaborateur de l'institution à son diner d'anniversaire. Le secteur socio culturel organise le diner d'anniversaire avec le résident et ses proches.

Les proches du résident sont informés des activités d'animation collectives au sein de l'institution, ils peuvent y participer (lotos, après-midi musicaux, concerts, ...)

C.3 Gestion des connaissances et des compétences des proches

C.3.1 Objectifs et Mesures proposées par l'institution

Nous sommes conscients du caractère bénéfique de la collaboration avec les proches du résidents. Nous favorisons les échanges avec eux afin d'optimiser la qualité des informations qui concernent le résident. Ces informations sont transmises lors des entretiens de famille avec l'infirmière référente, ils contribuent à la clarification des questions des proches.

C.4 Relations médicales

C.4.1 Objectifs et Mesures proposées par l'institution

Les possibilités de contact entre les proches et le service médical sont réglementées en fonction des besoins. A l'admission, nous proposons au résident de choisir un des médecins institutionnels, cependant le choix du médecin est libre. l'ICUS ou l'infirmière responsable contacte le représentant thérapeutique du résident pour les questions concernant la situation médicale et le traitement appliqué au résident. Le représentant thérapeutique peut contacter les infirmières de l'Espace pour annoncer leur présence lors de la prochaine visite médicale du médecin du résident. Les visites des médecins de famille ont lieu à des jours différents, en général chaque semaine.

Les responsables des soins informent les proches à cet égard à l'admission du résident. En gériatrie conventionnelle, le médecin psychogériatre consulte les résidents sur demande de l'infirmière ou des proches. Notre attitude est transparente et ouverte: les membres de la famille sont informés de la baisse de l'état général, d'incidents particuliers, de modifications des médicaments, d'exams spéciaux, etc. en supposant le consentement de notre résident.

Lors d'un changement de niveau RUGs de l'évaluation RAI du résident, l'infirmière référente contacte le représentant thérapeutique pour l'en informer.

Pour le bien-être du résident, nous encourageons aussi les proches à accompagner leur parent aux consultations externes qui sont organisées.

C.5 Soutien des proches

C.5.1 Objectifs et Mesures proposées par l'institution

A leur demande, les membres de la famille ont la possibilité de demander un rendez-vous à l'Infirmière référente ou l'Infirmier-Chef pour un entretien. Les proches jouent un rôle essentiel dans le soutien du résident. Les relations avec eux doivent être basées sur la transparence et la confiance. L'attitude des collaborateurs envers les proches doit être bienveillante (écoute active), ils ne doivent pas juger les situations rencontrées. Le rôle des équipes est d'accompagner les proches et savoir reconnaître leurs émotions. La reconnaissance et le respect de la famille permet de faciliter leur intégration et contribue au bien-être du résident.

C.6 Formation des collaborateurs à l'accompagnement des proches

C.6.1 Objectifs et Mesures proposées par l'institution

Les collaborateurs sont conscients de l'importance du travail des proches, ils sont sensibilisés à la thématique de leur intégration.

La Résidence des Chênes considère les proches en tant que partenaires centraux. Les collaborateurs de l'unité de psychogériatrie effectuent six fois par année des analyses de cas avec le médecin psychogériatre lors des supervisions médicales.

C.7. Traitement des plaintes des proches

C.7.1 Objectifs et Mesures proposées par l'institution

Les membres de la famille ont la possibilité de faire part de leurs préoccupations concernant le résident. La saisie des plaintes et la manière dont elles sont traitées sont réglementées de manière transparente. Les collaborateurs sont informés du traitement des plaintes des proches ainsi que des mesures correctives proposées.

Les formulaires « *Traitement d'une réclamation, proposition d'amélioration ou de non-conformité* » sont à disposition à l'entrée de la Résidence des Chênes. Leur traitement s'effectue en utilisant le document, ils doivent être remis à la Direction pour être enregistrés. Le traitement des plaintes est réglé par le document « **commission de prévention des maltraitances et des plaintes** ». Chaque plainte est documentée et les données sont enregistrées dans le document « **rapport de plainte** ». Toutes les plaintes sont consignées, dans le bureau de la direction, dans le **registre des plaintes**. Les proches sont informés de la gestion des réclamations par l'intermédiaire du document « droits et protection des résidents » qui est envoyé avec le contrat d'hébergement.

Ils existent aussi des voies de recours externes :

La commission de surveillance des professions de la santé et des droits des patients et patientes, pour le traitement de plaintes de patients à l'encontre des professionnels et des institutions de santé ; médiation (p.a. Direction de la Santé et des affaires sociales, route de clinique 17, case postale. 1701 Fribourg).

La justice de paix pour les mesures de contraintes et / ou limitatives de liberté.

La commission d'experts pour les niveaux de soins (p.a. Service du Médecin cantonal, Route de Villars 101. 1752 Villars-sur Glâne).