

## Fiche 2. Rappel de postures professionnelles bienveillantes à adopter avec la personne accueillie

Cet outil **est à adapter** selon le public accueilli<sup>1</sup> en établissement et selon le secteur. Il peut être utilisé comme base de discussion par une équipe d'un service lors d'un temps d'analyse des pratiques ou en support d'animation de réunion ou de sensibilisation/formation.

### ACCUEIL DANS L'ÉTABLISSEMENT (ÉTAPE CLE)

- Préparer l'accueil de la personne avant son arrivée (ex : visites de préadmission) sauf cas d'urgences.
- Prévoir le moyen de communication adapté à la personne pour permettre un échange de qualité (ex : en cas de difficultés d'expression ou d'audition, langue, autres).
- S'adresser d'abord à la personne accueillie et à l'accompagnant dans un second temps.
- S'enquérir de ses besoins spécifiques, habitudes de vie et de ses autres attentes.
- Avoir un accueil personnalisé avec un membre de l'équipe présent.
- Rassurer la personne et s'adapter à son humeur.
- Parler avec discrétion sur les informations personnelles (confidentialité).
- Prévoir un temps d'échanges à la remise du livret d'accueil pour informer la personne sur ses droits (ex : droits de visites et de sorties, etc.), les numéros utiles, les personnes à contacter en cas de problèmes, et identifier un usager « ressource » habitué à l'établissement pouvant être un premier lien avec la personne.
- Prévoir un temps avec l'accompagnant/le proche pour expliquer le fonctionnement, les modalités de collaboration, en présence de la personne accueillie si elle le souhaite.
- Être attentif à l'intégration des nouvelles personnes à leur arrivée : présenter le personnel, les activités/actes, les autres personnes accueillies etc.
- Accepter que la personne accueillie ne réponde pas tout de suite à toutes les questions (et notamment celles liées à son intimité), laisser du temps à la personne pour s'adapter.



### COMMUNICATION ET POSTURES AVEC LA PERSONNE DURANT SON SÉJOUR

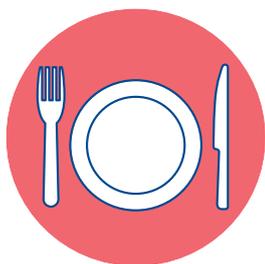
- Utiliser le vouvoiement au premier abord, éviter toutes familiarités comme le tutoiement automatique ou l'usage du prénom sans l'accord de la personne, le terme « il » ou « elle », ou « ma chérie », « jeune homme », etc.
- Avoir une vigilance sur le ton de la voix, ne pas infantiliser.
- Considérer et valoriser la personne accueillie.
- Avoir une posture d'ouverture, d'écoute, se montrer aidant, empathique, avoir un contact visuel (ex : durant la relation avec la personne respecter le bon usage du téléphone portable personnel en se référant au règlement intérieur de l'établissement).
- Faciliter la mise en relation avec les proches. Écouter les proches et considérer leur avis et expérience.
- Frapper à la porte avant d'entrer dans le logement/la chambre et attendre l'autorisation de la personne avant de rentrer (intimité, respect de la personne et de son espace de vie).
- Saluer en entrant ou partant de la chambre ou du logement.
- Se présenter et indiquer les tâches/activités à réaliser (droit à l'information), (avec le support éventuel d'un badge d'identification selon le secteur).



- Demander l'accord des personnes sur les actes, activités, ou soins à effectuer. En cas de refus, expliquer et reporter à plus tard (respect intégrité, dignité, droits).
- Respecter les refus des personnes en veillant toutefois à ce que la personne ne s'isole pas.
- Favoriser l'expression de la personne le plus possible et inclure la personne dans la discussion, lui demander tous les jours si elle a besoin de quelque chose...
- Être attentif aux changements d'attitudes ou aux plaintes exprimées (les noter, évaluer leur évolution, en discuter en équipe, avec la personne, ses proches pour apporter des solutions).
- Prévenir et être attentif à la douleur physique et la souffrance psychique (signes directs ou indirects de douleur ou de mal être) et utiliser une échelle validée pour l'évaluer (les noter, évaluer leur évolution, en discuter en équipe, avec la personne, ses proches aidants pour apporter des solutions).
- Prendre en compte tout type de mal être.
- Veiller à la bonne intégration de chaque personne au sein d'un groupe en respectant le caractère de chacun, favoriser les liens entre les personnes.
- Prendre en considération l'histoire de vie de la personne, sa culture, ce à quoi elle attache de la valeur, ses préférences, son identité, son intimité, ses convictions religieuses ou spirituelles.
- Respecter sa vie intime, affective et sexuelle.

### ANNONCE D'UN ÉVÈNEMENT NÉGATIF (mauvaise nouvelle, évènement indésirable)

- Informer et expliquer les événements avec la posture adaptée : choix du lieu et de l'environnement, présence de proches, intonation/mots utilisés, pictogrammes si besoin, etc.
- S'appuyer sur les recommandations de bonnes pratiques professionnelles de la HAS et informer les proches aidants.



### REPAS HABITUDES DE VIE (dignité, intégrité)

- S'adapter au rythme de la personne, faire preuve de patience.
- Proposer de l'aide si besoin (autonomie), se mettre à la hauteur des personnes pour l'aide au repas.
- Énoncer le menu en cas de déficience visuelle et prévenir en cas d'assiette ou d'aliments chauds.
- Respecter les habitudes de vie de la personne : vêtements, préférences/aversions alimentaires, horaires.

### NUIT, TOILETTE, SOINS

- Respecter le rythme de sommeil (respecter le silence et les préférences de luminosité, éviter le bruit et d'allumer sans prévenir, etc.).
- Faire sortir les visiteurs (soins et toilettes), fermer la porte, utiliser le rideau ou paravent, limiter la nudité (préserver l'intimité).
- Prévenir sur les gestes/actes à réaliser.
- Expliquer, avertir, conserver l'autonomie, respecter ses attentes et sa dignité quelque soit les soins techniques et notamment lors des soins d'hygiène (ex : incontinence et hygiène bucco-dentaire).
- En cas de nécessité de protection hygiénique, les changer régulièrement en tant que de besoin.



### FIN DE VIE

- Offrir une présence bienveillante et réconfortante, réunir les meilleures conditions possibles pour le plus grand confort de la personne, permettre la présence des proches et éventuellement des représentants du culte, recueillir les dernières volontés.