

Aidants professionnels, voici quelques situations types auxquelles vous pouvez être confrontés.

- **Une famille vient rendre visite à un parent.**

Présentez-vous et informez-la que vous êtes disponible. « Je m'appelle Marianne et je suis aide-soignante. Si vous avez besoin de quoi que ce soit, n'hésitez pas à venir me voir, je serais à cet étage ».

- **Une famille vous interpelle pour connaître les derniers bilans médicaux de leur parent.**

Vous pouvez répondre « Malheureusement je suis dans l'impossibilité de vous transmettre ce type d'information. Je vous invite à vous rapprocher du médecin ou de l'infirmière ».

- **Un résident est blessé et la famille vous interroge sur l'origine de cette blessure.**

Si vous ne savez pas ce qui est arrivé ne répondez pas « je ne sais pas » mais « je n'étais pas présent(e), je reviens vers vous ou ma collègue va venir vous renseigner »

Sources :

Revue « Soins Aides-Soignantes » Les fiches pratiques des numéros 38 à 43.

L'avant-garde « le journal des soins infirmiers du CHUM »
- Vol 11 -n°1 – Automne 2011

Recommandations des bonnes pratiques professionnelles – ANESM – <http://anesm.sante.gouv.fr> « Le soutien des aidants non professionnels du secteur social et médico social pour soutenir les aidants de personnes âgées, adultes handicapés ou souffrant de maladie chronique vivant à domicile ».

Pourquoi ce document ?

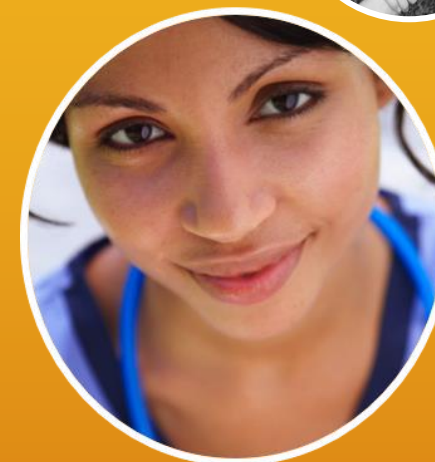
La communication entre êtres humains est un processus dynamique et complexe. Nous transmettons un message, une information mais aussi des émotions, et il est impossible de ne pas communiquer ! (Ecole Paolo Alto).

Pour les aidants professionnels comme pour les aidants familiaux, la communication est parfois pensée comme « allant de soi » ou encore, elle se trouve banalisée, voire sacrifiée au profit de l'efficacité des soins, par crainte de représenter une gêne ou une perte de temps.

Dans un EHPAD, où la vulnérabilité des résidents et les émotions peuvent constituer des facteurs susceptibles d'altérer les interactions, la communication peut alors être source d'incompréhensions et de malentendus.

C'est pour toutes ces raisons que le groupe de travail bientraitance du REGIES-95 a souhaité mettre l'accent sur l'importance des échanges verbaux, vecteur indispensable dans la transmission de données pour toujours garantir une meilleure qualité de vie des résidents.

Ce document vous propose ainsi quelques éléments afin de faciliter cette communication, si précieuse et dans l'intérêt de tous.



La bientraitance c'est aussi :
Mieux communiquer
entre aidant familial et
aidant professionnel

Juin 2018

Groupe de travail bientraitance



Vous êtes aidant professionnel

- Allez à la rencontre des familles et annoncez votre disponibilité.
- Soyez facilement identifiables : portez votre badge et présentez-vous.
- Privilégiez une écoute attentive et bienveillante aux familles, recueillir leurs souhaits, interrogations, expériences...
- Donnez des informations claires si besoin, allez chercher les réponses auprès d'autres membres de l'équipe ou dans le projet d'accompagnement personnalisé
- N'hésitez pas à informer la famille sur des nouveaux besoins ou le renouvellement de matériels nécessaire à la vie quotidienne de leur parent (affaires de toilette, loisirs, vêtements...)
- Pour les questions ne relevant pas de votre compétence, orientez les familles vers l'interlocuteur adapté. Observez votre droit de réserve et respectez le secret professionnel.
- Restez informés des formations et soutiens existants.



Communiquer pour le résident

Professionnels :

- Face aux changements de comportement et à la perte d'autonomie, accompagnez la famille si elle est en difficulté. Soutenez-la ou aidez-la à maintenir le lien avec son parent.
- N'hésitez pas à apporter des réponses ou des informations à la famille sur le déroulé de la journée du résident (toilette, sommeil, moral, appétit, sieste, participation aux activités possibles...)

Bien sûr les informations concernant le **résident** ne sont communicables qu'avec son **accord** ou avec celui de sa **personne de confiance**.

Aidants familiaux :

- Votre connaissance et vos observations sont précieuses, soyez le relais de votre parent et n'hésitez pas à faire part de ses besoins et de ses demandes.
- Pour des questions d'ordre médical, rapprochez-vous de l'infirmière (soins divers) ou du médecin (traitements, bilans sanguins).
- Avant de participer à un acte de la vie quotidienne faites le savoir et demandez toujours conseil à un professionnel (Il y a peut-être des précautions particulières, une contre-indication...)

Vous êtes aidant familial



- A votre arrivée, n'hésitez pas à informer l'équipe de votre présence,
- Renseignez-vous et prenez connaissance du planning d'activités de votre proche et essayez d'en tenir compte autant que possible pour prévoir vos visites.
- A l'annonce d'un événement important, informez en les professionnels pour qu'ils comprennent et s'adaptent à un éventuel changement de comportement. Ils pourront ajuster l'accompagnement de votre parent.
- N'hésitez pas à demander l'aide des professionnels pour vous aider à trouver les mots et le moment si vous devez annoncer des informations sensibles, difficiles ou délicates à votre parent.
- Les soignants sont tenus par le secret professionnel et ne peuvent pas répondre à toutes vos questions et plus encore celles concernant les autres résidents.
- Il existe des dispositifs de formation et de soutien aux aidants, renseignez-vous.