



Colloque Occitanie 2023

**Relation entre les résidents et les professionnels :
Comment garder sa dignité et son identité ?**





Ce sujet, que nous avons choisi, est au cœur de notre réalité aujourd'hui. Mais surtout, il est un sujet majeur de société et nous l'avons travaillé pour les générations futures. Pour participer à améliorer nos conditions de vie et le « bien-vieillir ensemble ».

*« Une Maison de Retraite est un lieu de vie et nous ne le dirons jamais assez. Un lieu qui accueille deux générations, deux façons de vivre et de voir les choses différentes avec des ressentis différents. » - **Rodez***

*« Nous avons envie de commencer ce sujet avec une chanson française : tout va très bien, madame la marquise. Bien-sûr, la marquise c'est l'équipe qui travaille à la Maison de Retraite, nos familles, nos dirigeants et vous aussi. Si je vous rappelle cette chanson, c'est que tout va très bien, pourtant il faut que l'on vous dise : on déplore un tout petit rien, un incident, une bêtise. » - **Saint-Bauzille***

Définitions

La **dignité** signifie à la fois le respect que chacun d'entre nous mérite, et le respect de soi-même. Il va de pair avec l'amour-propre, la fierté, l'honneur.

L'**identité** permet de reconnaître une personne parmi les autres, elle comprend tous les traits de caractère qui nous définissent et nous distinguent. C'est notre nom, notre prénom, nos goûts, nos croyances, notre caractère, notre personnalité, notre histoire de vie, etc.

La dignité comme l'identité font partie des droits fondamentaux de tout être humain.

Vécu partagé

L'arrivée en institution

Nous nous accordons pour dire que l'entrée en institution est un moment charnière. L'accueil reçu par chaque résident est déterminant pour se sentir bien, se sentir respecté et bienvenu dans un moment de notre vie où nous perdons nos repères, nous ressentons une fragilité, nous craignons l'isolement autant que la vie en communauté.

- Être considéré

Faire le choix d'entrer en institution, c'est choisir d'être aidé dans son quotidien. Cela ne veut pas dire que nous perdons le contrôle de notre vie et de nos choix.

*« Au cours de son existence, la personne âgée a gravi des étapes, joyeuses et moins joyeuses. L'entrée en institution reste un chamboulement psychologique important, la personne n'a alors moins ou plus de repère. Nous avons besoin plus que jamais d'aide de la part d'autrui. La vie en collectivité fait alors son apparition. » - **Rodez***

*« Le choix des mots est important afin d'éviter chez nous le sentiment d'infantilisation qui renforce celui d'indignité. L'impersonnalisation comme « On les monte » - « On les sort » participe au sentiment d'être un objet et non un être humain. » - **Le Pouget***

- Se sentir chez soi, apprendre la vie en communauté

Pour se sentir bien, nous avons besoin de décorer notre domicile, de nous sentir « comme à la maison ». Nous tenons aussi à ce que nos objets ne soient pas déplacés pendant le ménage, qu'on n'entre pas chez nous « comme dans un moulin », et qu'on frappe à la porte avant d'y entrer.

*« Dans notre maison, nous ne pouvions plus assurer notre quotidien, nous nous mettions en danger. Vivre à la Maison de Retraite implique d'apprendre à vivre en collectivité. En collectivité, notre « cocon » est réduit. Nous devons accepter d'être confrontés à beaucoup de mouvements, d'horaires de repas, d'animation... » - **Capestang***

*« Avoir un petit café, c'est une attention que j'apprécie car ça fait partie de mes habitudes »
- **Bozouls***



- **Exprimer ses besoins, goûts et choix**

A l'entrée en Maison de Retraite, nous exprimons nos besoins, nos goûts, nos questions, nos craintes, tout comme nous donnons accès à notre dossier médical. Ce que nous formulons à ce moment-là est, pour chacun de nous, primordial pour bien-vivre en maison de retraite. Nous attendons que ces besoins, physiques comme intellectuels, soient respectés.

Evidemment, les capacités cognitives et physiques varient d'un résident à l'autre. C'est pourquoi nous attendons une attention particulière à chacun de nous, pour ne pas nous sentir comme « un parmi les autres », mais comme une personne à part entière.

*« Chaque personne est unique et différente, et il faut avoir suffisamment confiance en soi pour faire confiance en l'autre même si ça fait peur » - **Narbonne***

*« A force de ne pas solliciter notre avis, c'est notre capacité décisionnelle qui s'éteint » - **Marcillac***

*« Afin que notre identité soit reconnue et notre dignité respectée, il nous semble important de souligner notre liberté de choix d'être tutoyé ou vouvoyé. Ne pas tutoyer quelqu'un ne veut pas dire qu'on ne le respecte pas, tout comme on peut être irrespectueux avec le vouvoiement. Il en va de même pour la manière dont on souhaite être appelé (nom, prénom, surnom) » - **Clermont L'Hérault***



Respect dans le soin, l'aide et les relations

- **Discrétion et respect de l'intimité**

La toilette est un moment souvent cité comme une possible atteinte à notre dignité. Nous apprécions que les soignants se présentent, prennent le temps de gagner notre confiance avant de nous toucher...

*« Hier c'était une blonde qui m'a fait la toilette, aujourd'hui une brune, demain une rousse, et après-demain elle aura les cheveux violets. Chacun fait MA toilette à SA sauce : une m'habille trop chaud, l'autre me douchera tous les jours... Pourtant, je l'ai dit en entrant, ce que je voulais ! » - **Saint-Bauzille***

*« Un autre mot fait la paire avec la dignité, c'est la discrétion. On trouve important que tout le monde soit discret sur nos états de santé ou nos diverses actions de la journée, malgré nos éventuels maux liés à la vieillesse » - **Saint-Pargoire***

- **Politesse, communication et transparence**

La politesse et la douceur doivent être la base de la communication pour bien-vivre ensemble. Nous attendons que la communication soit claire, que les décisions nous soient expliquées, sans nous infantiliser ni nous mentir. Il en va de même pour les liens avec le milieu médical : nous souhaitons mieux comprendre les traitements qui nous sont donnés, et pouvoir être mis en relation avec notre médecin sans intermédiaire, par exemple.

*« Dans le langage, l'intonation est primordiale » - **Uzès***

*« Il est important d'avoir un discours sincère de la part des professionnels. Par exemple il ne faut pas dire à une personne qu'elle va rentrer chez elle si le maintien à domicile est impossible. La prise en compte de la réalité est indispensable pour s'approprier notre nouveau lieu de vie » - **Clermont l'Hérault***

*« Le respect psychologique est aussi important : ne pas rabaisser, respecter les avis, les différences... être tolérant » - **Castelnau-le-Lez***

- **Prendre le temps de bâtir des relations de confiance**

S'exprimer sans craindre de déranger, oser demander, oser dire quand cela ne va pas : seul le temps permet d'installer des relations de confiance entre nous et les professionnels. Nous savons que le manque de temps est le principal obstacle pour des relations apaisées et respectueuses.

*« Avec les professionnels, les relations suivent un « effet miroir ». Le respect doit être mutuel » - **Béssèze***

*« Ça nous paraît important de remercier le personnel, en rendant des services dans la structure (arroser le jardin, distribuer le courrier...), voire en leur offrant des gourmandises ou des cadeaux » - **Claret***



- Se sentir utile / transmettre

Nous avons à cœur de retrouver, dans la maison de retraite, une place sociale, un rôle à jouer et pour lequel nous serons reconnu. Cela nous aide à nous sentir à notre place et renforce notre dignité. Pour cela, les professionnels doivent parfois accepter de nous « laisser faire » si nous exprimons la volonté d'aider, de participer à la vie de la Maison de Retraite, de rendre des services.

*« Ce qui est important pour nous aussi c'est d'être valorisé : exposer notre travail, afficher dans l'établissement les photos des activités, organiser des activités intergénérationnelles avec les enfants du village... » - **Montagnac***

*« Nous accordons un grand intérêt aux relations avec les enfants et à toutes les activités au cours desquelles nous pouvons transmettre quelque chose. C'est une façon de continuer à vivre et de se sentir utile » - **Saint-Chinianais***

*Axes d'amélioration***- Le manque de personnel**

Nous nous accordons tous pour dire que le manque de personnels et de moyens est au cœur de la problématique. Nous sentons que les soignants font de leur mieux pour nous accompagner, mais qu'ils travaillent souvent sous pression et ne peuvent pas prendre le temps dont nous aurions besoin. L'instabilité des équipes, avec l'arrivée fréquente de nouveaux intérimaires (qui n'ont pas le temps de bien s'adapter) est source de stress pour nous.

Aussi, de nombreux résidents expriment la souffrance de l'attente. Toute leur journée n'est qu'attente. Cela renforce le sentiment de se sentir « en dehors de la société », « incompatible » avec un monde qui tourne trop vite.

*« Attendre ! attendre ! surtout lorsqu'on vous dit : "Je reviens !" alors qu'elles ne reviennent parfois jamais ou, 1 heure plus tard... Quand faut-il appeler sans déranger ? Combien de temps passé à attendre ? Après l'attente, on me précipite, me bouscule, sans rien me dire ! Mais surtout, que l'on cesse de dire je reviens ! » - **Lodève***

- Mieux se connaître

C'est un besoin exprimé clairement sur lequel nous nous accordons : pouvoir lire le nom ou le prénom de chaque soignant sur sa blouse est indispensable pour humaniser les relations. Il est appréciable d'appeler un soignant par son prénom plutôt que de claquer des doigts pour le faire venir.

*« Se nommer, c'est exister et faire exister la personne » - **Soubès***

Cela va avec plusieurs petites actions, dont la mise en œuvre est facile, pour permettre à chaque nouveau résident ou soignant de se présenter à tous les autres, « comme dans une grande famille ».

*« Un travail semble nécessaire à mettre en place au sujet de la présentation, en effet il serait appréciable que les nouveaux personnels soient présentés aux résidents, de même que les nouveaux résidents puissent être présentés aux autres lors de leurs entrées et de la première prise de repas. La présentation devient alors une ouverture à la rencontre » - **Gignac***

*« Nous apprécierons d'avoir un trombinoscope actualisé pour savoir qui s'occupe de nous » - **Soubès***

- Fin de vie

*« La question de la dignité nous a permis de nous questionner sur la fin de vie. Nous avons abordé les rituels mis en place à la Maison de Retraite lors d'un décès d'un résident et avons pu donner notre avis pour que certaines choses soient améliorées, dans le respect des désirs et croyances de chacun » - **Saint-Chinianais***

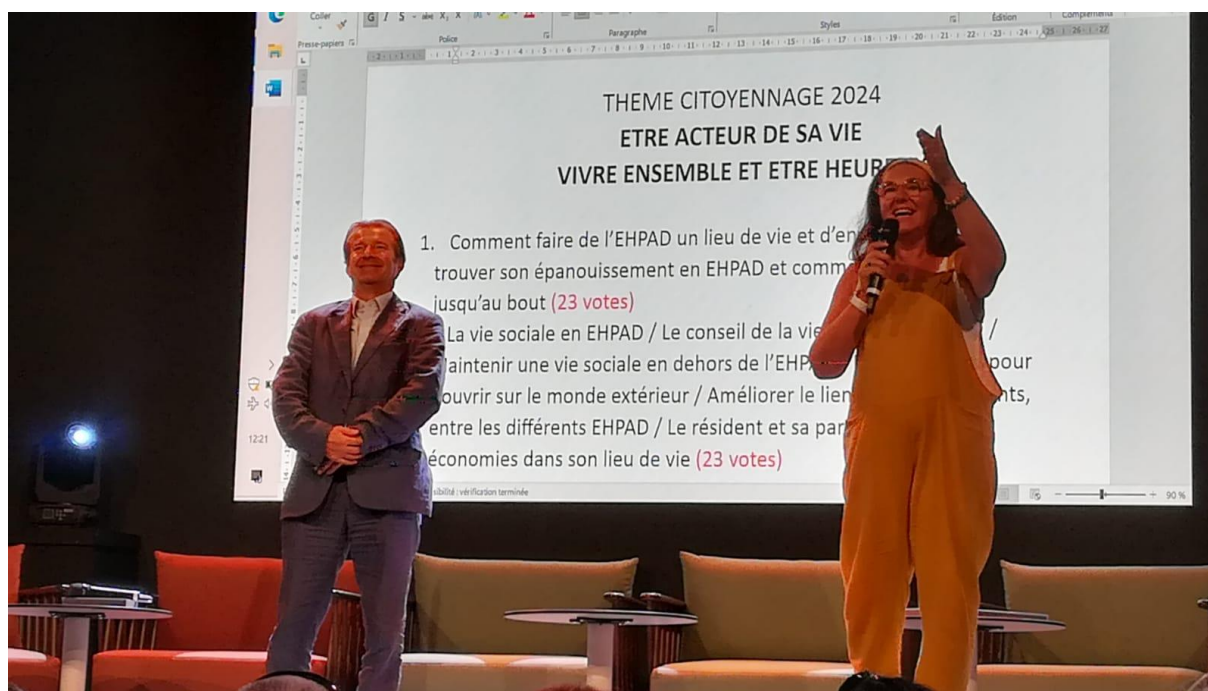


Conclusion

Le respect de l'identité et de la dignité sont des notions très subjectives, chacun peut les vivre et les ressentir différemment. Vivre en collectivité, c'est accepter que des règles de vie soient instaurées. Ce sont elles qui permettent l'expression et l'épanouissement de chacun dans le groupe.

*« Mais avant tout, pour nous résidents, la Maison de Retraite idéale est à taille humaine avec du personnel qualifié et en nombre suffisant. Ce n'est pas pour nous, c'est pour les jeunes, la nouvelle génération qu'il faut réfléchir dès aujourd'hui » - **Paulhan et Villeneuve-les-Béziers***

Nous voulons être collaborateurs d'un avenir à inventer.



Cette synthèse a été réalisée le 15 septembre 2023 au Congrès régional de Citoyennage Occitanie, à la Grande-Motte (Hérault), à partir du travail des groupes « Citoyennage » des Maisons de Retraite de :

- **Narbonne – les Mimosas (Aude)**
- **Bozouls – les Cazelles (Aveyron)**
- **Rodez – Jean XXIII (Aveyron)**
- **Marcillac-Vallon – Saint Joseph (Aveyron)**
- **Béssèges – Silhol (Gard)**
- **Uzès – Jardins de l'Escalette (Gard)**
- **Redessan – Villa Rediciano (Gard)**
- **St Génès de Malgoire – Rivière Marze (Gard)**
- **Capestang – les Oliviers (Hérault)**
- **Castelnau-le-Lez – Les Muriers (Hérault)**
- **Castelnau-Le-Lez – Via Domitia (Hérault)**
- **Cessenon sur Orb – les Pins (Hérault)**
- **Claret – l'Orthus (Hérault)**
- **Clermont l'Hérault – Léon Ronzier Joly (Hérault)**
- **Gignac – les Jardins du Rival (Hérault)**
- **Le Pouget – Raoul Boubal (Hérault)**
- **Lodève – l'Ecureuil (Hérault)**
- **Montagnac – l'Oustalet (Hérault)**
- **Paulhan - Vincent Badie (Hérault)**
- **Saint-Bauzille de la Sylve – Notre Dame du Dimanche (Hérault)**
- **Saint-Chinian – Les Oliviers (Hérault)**
- **Saint-Pargoire – Montplaisir (Hérault)**
- **Soubès – La Rouvière (Hérault)**

A l'an que ven, que se siam pas mai que siguem pas mens