③ Les principes directeurs de la bientraitance :

Placer la personne au centre des actions



« L'intervenante m'a demandé ce que je voulais plutôt que ce qui était le plus pratique pour l'horaire. J'ai eu l'impression qu'on organisait ma vie, pas un dossier! »

L'histoire de M. Fontaine

M. Fontaine, 78 ans, vit seul à domicile depuis quelque temps. Un service d'aide à domicile lui a été offert selon les disponibilités de l'organisme. M. Fontaine a hésité à accepter puisqu'il tenait à ses habitudes, soit de prendre un café avec les voisins en matinée et de participer à un comité chaque lundi soir.

Face à cette situation, l'intervenante a changé son approche : avant de planifier les services, elle s'est assise avec lui, sans formulaire, pour bien comprendre son horaire de la journée et ce à quoi il tenait.

En pratique :

- Comprendre la situation dans sa globalité avant d'agir;
- Considérer les préférences, les habitudes et les besoins en évitant toute présomption;
- Adapter le service à la réalité de la personne;
- Reconnaître le rôle dans la communauté.

Effet dans la communauté :

L'expérience positive de M. Fontaine est devenue un levier : après avoir échangé avec son voisin qui présente des besoins semblables et une réticence, celui-ci a demandé à rencontrer l'intervenante et bénéficie maintenant d'un service adapté à sa réalité.



« J'ai refusé de déménager dans une autre unité.
En prenant le temps de m'écouter, nous avons trouvé une autre solution, ce qui m'a permis de rester chez moi! »

L'histoire de Mme Boily

Mme Boily, âgée de 73 ans, vit seule dans un HLM. Elle présente de l'arthrite sévère aux genoux. Elle entretient de bons liens avec ses voisines avec qui elle anime un cercle de tricot.

Suite à une chute dans son corridor, il lui a été proposé de déménager dans une unité adaptée disponible. Malgré les conséquences exposées, Mme Boily a refusé : elle y habite dans ce logement depuis plusieurs années et tient à ses voisines. Le gestionnaire de l'OMH n'a pas traité ce refus comme un obstacle administratif. Il a enclenché une démarche concertée avec le CISSS, dont une ergothérapeute et une travailleuse sociale, pour explorer les possibilités en lien avec son logement actuel.

En pratique :

- Donner l'information nécessaire pour prendre des décisions éclairées;
- Favoriser le libre choix et considérer le refus;
- Impliquer la personne concernée dans la recherche de solutions;
- Faire preuve de souplesse.

Effet dans la communauté :

Six mois plus tard, Mme Boily anime toujours le cercle de tricot avec ses voisines.

Pour le CISSS, le cas de Mme Boily est devenu un exemple de référence pour aborder le refus avec bientraitance.

Respecter la personne et sa dignité



Le chauffeur me parle à moi et il prend le temps. Dans le bus, je suis un personne!

L'histoire de M. Nguyen

M. Nguyen, 75 ans, est d'origine vietnamienne et vit avec son fils. À l'extérieur de son entourage, sa maîtrise limitée du français fait en sorte qu'il est souvent mis à l'écart des échanges.

Par exemple, lorsqu'il utilise le transport adapté, il trouve cela difficile puisque certains chauffeurs parlent vite, ils présument parfois qu'il ne comprend pas et ils s'adressent directement à son fils quand il est présent. Même si cela est involontaire, il ne se sent pas considéré. Toutefois, l'un des chauffeurs a su faire la différence :

Il prend le temps de l'écouter et de répondre à ses questions, il parle plus lentement, il reformule, il utilise des gestes clairs et il s'adresse directement à lui. Il a même appris à dire bonjour en vietnamien!

En pratique :

- Considérer la singularité de la personne;
- S'adapter à l'autre sans infantilisation;
- Valoriser l'autonomie.

Effet dans la communauté :

Une relation de confiance s'est installée entre M. Nguyen et le chauffeur du transport.

M. Nguyen a maintenant hâte de prendre le transport et a fait part de sa satisfaction à des amis du quartier.



« Je pensais que mon AVC m'avait retiré de ma vie de quartier. La communauté m'a démontré le contraire! »

L'histoire de Mme Fortin

Mme Fortin, 58 ans, a subi un AVC dans la dernière année et se déplace maintenant avec un déambulateur. Vivant sur une rue passante, elle a abandonné, à contrecoeur, plusieurs activités, dont le jardin communautaire, qui lui ne lui semble pas accessible de façon sécuritaire. Elle est envahie par un sentiment de solitude puisqu'elle a perdu les contacts sociaux que le jardin lui offrait.

Étant sensible à cette réalité vécue par plusieurs citoyens, la municipalité a partagé un sondage et a mis en place des activités de discussion afin d'entendre la voix des citoyens, dont celle de Mme Fortin, sur ce qui favorise leur participation à la vie sociale de la communauté. Avec l'aide de différents partenaires, des changements ont vu le jour :

- L'amélioration de l'accès à l'information sur les transports collectifs, une tarification adaptée selon l'âge et l'ajout d'arrêts stratégiques;
- L'ajout de mobilier urbain, notamment de bancs et d'abris;
- L'ajustement du temps des traverses piétonnes;
- L'entretien sécuritaire des trottoirs à l'année.

En pratique :

- Mettre l'accent sur les besoins plutôt que sur ses limitations;
- Aménager des espaces pour renforcer la sécurité et favoriser la socialisation;
- Faciliter l'inclusion sociale

Effet dans la communauté :

Mme Fortin participe de nouveau au jardin communautaire. Celui-ci a accueilli deux autres personnes vivant sur la même rue que Mme Fortin.



« J'aurais pu simplement passer au suivant, mais quelque chose clochait, alors j'ai pris le temps. »

L'histoire de M. Bélanger et M. Morin

M. Bélanger est bénévole à l'épicerie solidaire d'un organisme de son coin. Il remarque que M. Morin, un client habitué âgé de 42 ans, vivant avec une déficience légère et ayant peu de contacts sociaux, est venu trois journées de suite cette semaine pour acheter les mêmes articles. Depuis quelques semaines, il fait mention de factures impayées et semble confus quant à leur utilisation. Plutôt que d'ignorer la situation, M. Bélanger fait confiance en son jugement et il adapte son intervention :

- Il attend un moment tranquille pour discuter seul à seul avec M. Morin et prendre de ses nouvelles;
- Il utilise un ton rassurant pour lui partager ses observations sans jugement et lui poser des questions ouvertes;
- Il l'écoute sans l'interrompre et agit avec tact sans le brusquer;
- Il lui parle d'un organisme communautaire pouvant l'aider et lui propose de les joindre en sa présence pour faciliter le premier contact.

En pratique :

- Faire preuve d'empathie et d'ouverture;
- Obtenir le consentement et considérer le refus;
- Consulter, informer et orienter sans imposer.

Effet dans la communauté :

M. Morin était reconnaissant de l'approche de M. Bélanger : il s'est senti respecté. Il a d'ailleurs accepté l'aide de l'organisme qui a valorisé son autonomie et se sent maintenant en confiance pour les interpeller lui-même.



« *On a réuni tout le monde autour de moi. C'est même moi qui a animé la rencontre!* »

L’histoire de Mme Côté

Mme Côté, âgée de 61 ans, reçoit des services de cinq organisations communautaires. Elle trouve cela compliqué : elle reçoit parfois des appels contradictoires et que des visites se chevauchent. En plus, elle a l’impression que certaines décisions sont prises sans elle. Elle partage à une intervenante qu’elle souhaite tout arrêter, mais elle ne sait pas à qui s’adresser. L’intervenante est préoccupée et en discute avec les différents partenaires ainsi que la coordonnatrice.

Avec l’accord et l’implication de Mme Côté, une réunion de concertation est organisée avec l’ensemble des partenaires impliqués. Mme Côté est d’ailleurs assise au centre et est invitée à prendre la parole sans se faire interrompre, à partager ses préoccupations ainsi que ses désirs. Les services ont ensuite été réorganisés : les horaires de livraison des repas et des médicaments ont été modifiés, un intervenant pivot a été désigné et choisi par Mme Côté, puis un calendrier commun a été mis en place.

En pratique :

- Adapter continuellement les services à réalité de la personne;
- Considérer la personne comme actrice de la concertation;
- Coordonner les services.

Effet sur la communauté :

- Le modèle bonifié de rencontre de concertation a été partagé à d’autres municipalités.
- Mme Côté s’est dite “enfin comprise” lors de la révision de l’offre de service.