

Le journal  
des résidents  
du Tam

sur le Ban



La bientraitance

N°18 - 2<sup>e</sup> semestre 2009



sommaire

- ✦ Edito > p2
- ✦ La parole aux résidents > p4
- ✦ Les aidants vous informent > p24

L'opération « Bientraitance des Personnes Agées accueillies en établissement » souhaitée par Madame Valérie LETARD, secrétaire d'Etat à la Solidarité, s'inscrit dans une démarche d'auto-évaluation des pratiques de bientraitance en institution.

› Mais, qu'est ce que la «bientraitance» ?

D'après les directives de l'Agence Nationale de l'Evaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ANESM), la bientraitance ne couvre pas l'ensemble des aspects qui concourent à la qualité de l'accompagnement en Etablissement d'Hébergement de Personnes Agées Dépendantes (EHPAD), et in fine à la qualité de vie des personnes accueillies. La bientraitance est l'une des dimensions essentielles de l'amélioration de la qualité de l'accompagnement.

Elle vise prioritairement :

- Les conditions d'exercice des professionnels qui concourent à une relation personne accueillie, favorisant l'individualisation et la prise en compte de toutes les dimensions de l'accompagnement (médicale, psychologique, sociale) impliquant une nécessaire coordination entre les professionnels
- La professionnalisation et la qualification des intervenants
- La potentialisation des ressources
- L'organisation (communication, documentation, système d'information) et le management

› L'Association du Journal des Résidents du Tarn (A.J.R.T.) a souhaité, à la demande de l'UDEPA 81 (Association des Directeurs d'Etablissement de Personnes Agées du Tarn) que nos Résidents écrivent, aidés en cela par les animatrices, des articles sur «la bientraitance de nos aînés d'hier et d'aujourd'hui».

Ainsi un parallèle pourra être fait entre le passé et le présent.  
Merci à tous les acteurs de ce journal.

**Francis CERDAN**  
**Rédacteur en chef**  
**Président de L'AJRT**

## LA BIENTRAITANCE HIER DANS LES FAMILLES

En famille on respectait le chef, le « grand-père », on vivait tous ensemble, on respectait les personnes âgées, il n'y avait pas de gros conflit. On trouvait davantage d'amitié et d'entraide dans les familles. On s'invitait pour partager quelques travaux.

Il y avait quand même la difficulté de vivre entre les générations.

Nous n'avions pas la même façon de penser et de faire en ce qui concerne l'éducation des enfants par exemple ; il fallait suivre la religion des grands- parents et... ne pas se marier avec une « étrangère » !

## LA BIENTRAITANCE AUJOURD'HUI EN INSTITUTION

Pour nous la bienveillance, c'est, avant tout, être bien traité, bien manger et bien dormir.

Il faut aussi souligner que nous n'avons pas les mêmes besoins et que chaque individu a ses propres demandes.

Le lien social est cependant entretenu.

Nous aimerions que soient respectées les individualités.

***Un groupe de résidents  
Maison de retraite les Arcades à Dourgne***

## LA VIE ENTRE LES GÉNÉRATIONS AUTREFOIS

Il était courant à la campagne de vivre sous le même toit. Quand mon mari est revenu de la guerre, nous nous sommes mariés et avons repris la ferme. Ma belle-mère est restée avec nous : elle était veuve de guerre et a élevé seule 5 enfants ; elle s'occupait de la ferme et il fallait que ça tourne !

C'était comme ça ; il fallait être sous les ordres des parents ou des beaux-parents ; ça ne se passait pas toujours bien.

## AUJOURD'HUI, LA VIE ICI

Pour moi, la bienveillance, c'est la façon dont on nous traite ; je me trouve bien ici ; je suis encore assez autonome et garde de bonnes relations avec mon entourage ; je pense qu'il vaut mieux rester chacun chez soi pour ne pas faire d'histoires. Je participe à quelques activités qui me conviennent : tricot, chorale, atelier mémoire ; j'ai même essayé la poterie récemment ; je trouve que ça suffit bien assez !

**Une résidente**  
**Maison de retraite les Arcades à Dourgne**

## NOTRE VIE A LA MAISON DE RETRAITE

Autrefois beaucoup de personnes disparaissaient parfois très tôt, vers 45 ou 55 ans...

Pourtant les résidents se souviennent tous d'un parent très âgé qui vivait à la maison lorsqu'ils étaient enfant; et ceci parfois même au détriment de la famille. Mme B. nous raconte que ses grands-parents et ses parents qui habitaient ensemble se sont occupés de la sœur de son grand père qui était paralysée. Aussi, sa famille ne pouvant assumer cette charge supplémentaire, c'est l'aînée de la famille qui a pris en charge cette personne. Elle se souvient d'ailleurs avec beaucoup de bonheur de cette période où on l'a beaucoup gâtée!

Maintenant la médecine a fait tant de progrès qu'il n'est pas rare de rencontrer des personnes de 95, 98 ou plus de 100 ans. Les différentes générations sont séparées par l'évolution des mœurs, la distance géographique, la recomposition des familles et les personnes âgées sont accueillies dans des établissements où, la plupart du temps, tout est fait pour qu'elles soient heureuses.

C'est pour cela que des résidents et des résidentes ont eu envie de raconter leur vie à la maison de retraite car, disent-ils «il y a des gens qui se font des idées fausses alors que nous, nous avons choisi de venir ici et nous y sommes très bien.»

Notre journée commence vers 8 h et demi : le petit déjeuner; l'ouverture des volets accompagnée d'un petit bonjour bien sympathique. Ensuite certains reviennent

au lit, vont prendre l'air, feuilletent des magazines, lisent le journal, écoutent des CD en attendant que l'on vienne les aider pour la toilette. Puis ce sont les ateliers mémoire (dictée, sudoku, jeux de mots). Nous sommes une dizaine de passionnés à y participer !

Quand nous retournons dans nos chambres, avant le repas nous avons la satisfaction de voir que le ménage a été fait, que tout brille et sent bon le «propre». Puis, c'est le repas de midi, autour d'une cuisine familiale.

Vers 14 h débutent les activités ou spectacles divers, les sorties... En fin d'après midi, une séance de gymnastique, quelques paroles échangées avec la directrice, un agent, les bénévoles de l'association ou du groupe de chant et les journées passent sans s'en rendre compte ! Voilà tous les «petits bonheurs» qui ponctuent nos journées et nous sommes fiers de dire que nous sommes très «bien traités». Nous sommes bien ensemble, et la maison de retraite est devenue «notre maison»

**Maison de retraite  
de Labastide Rouairoux**



## TEMOIGNAGE DU COEUR

Etant née à Labruguière, et n'ayant pas quitté la commune depuis, lorsque j'ai dû partir de ma maison voilà 4 mois, je n'ai pas hésité longtemps ; connaissant l'Oustal et pas mal de résidents, pourquoi aller terminer ma vie ailleurs, alors qu'elle a commencé et s'est déroulée ici à Labruguière.

Je savais, et je peux m'en rendre compte tous les jours, que les résidents qui ne peuvent aller se distraire à l'extérieur, ont de quoi faire ici. Des occupations diverses leur sont proposées : jeux, lecture, danses, chants pour les anniversaires qui sont fêtés tous les mois. Ceux qui ne peuvent s'y rendre sont conduits par le personnel, toujours à l'écoute. Pendant les repas, il y a toujours quelqu'un (Aide-soignante ou Infirmière) pour aider ceux qui ont des difficultés à manger seul.

N'étant, comme partout ailleurs, pas assez nombreuses, pour le nombre important que nous sommes, le personnel soins, ne peut pas toujours répondre de suite à notre appel, et on trouve parfois, dans certains cas, le temps un peu long... s'il nous arrive de pas être tout à fait satisfaits, pensons qu'elles font tout leur possible, et qu'il leur arrive d'être elles mêmes très fatiguées, mais elles font tout ce qu'elles peuvent pour garder le sourire jusqu'à la fin de la journée...

Pour cela, nous leur disons MERCI !

Merci aussi, de savoir parfois « mettre les pendules à l'heure », c'est toujours pour notre bien qu'elles le font, reconnaissons-le et acceptons leurs petites réprimandes de bon cœur.

Ce n'est pas parce qu'elles sont jeunes qu'on doit se croire tout permis.

Respectons les et aimons les, nous serons respectés et aimés : tout est contagieux !

**Une résidente  
de L'Oustal d'en Thibaud  
de Labruguière**



## LA BIENTRAITANCE FACE À LA MALTRAITANCE

La bientraitance, mot ou expression inconnu du dictionnaire, que l'on entend, parfois, sans bien savoir ce à quoi il fait référence. D'abord, essayons de rapprocher ce terme, d'un mot, plus connu et qui doit sans doute en être son opposé, la maltraitance.

Mal traiter une personne c'est ne pas la choyer, ne pas la comprendre, la voir autrement que soi même, ne pas se mettre à sa portée. Il fut un temps lointain (en fait peut-être pas si lointain que cela ) où cette façon de faire existait..

Une personne en situation de handicap, quelle que soit sa déficience était isolée physiquement mais surtout moralement. Et souvent, bien malheureusement, considérée comme quelqu'un d'inutile.

Depuis quelques années, cela a changé, grâce à la médecine qui a mis à jour certaines maladies, à la société, qui s'est ouverte à tous, aux organismes, laïques ou religieux, qui ont institué la solidarité envers ceux qui sont différents. Accepter que celui ou celle qui veut me parler, je l'écoute, c'est mon ami, il me comprend, je ne l'évite pas...

Le temps où l'on disait « C'est l'idiot du village » ou « il a perdu l'idée » est révolu. Il est temps d'accepter l'autre tel qu'il est.

Amour, respect, écoute, compréhension, humilité... Et la bientraitance vaincra la maltraitance.

**Suzanne MARCEROU,  
résidente EHPAD Saint-Joseph  
MAZAMET**

## LA BIENTRAITANCE DES AÎNÉS D'HIER ET D'AUJOURD'HUI

De nos jours, la bienveillance résulte de l'attention particulière apportée aux soins dispensés à la personne âgée, et par extension, à tout autre semblable, à qui l'on se consacre en lui prodiguant aide et réconfort.

Autrefois, il y a 70 ans environ, il n'était pas rare de voir cohabiter sous le même toit, 2.3 et parfois 4 générations.

En se mariant, la fille fondait une famille qui vivait auprès de ses parents et grands-parents.

Il était donc naturel que ces derniers reçoivent de leurs enfants, au sein de la famille, l'assurance d'une fin de vie, faite d'amour et d'affection. Certes, il y avait, et il y aura toujours des exceptions.

Beaucoup d'épouses restaient au foyer pour élever leurs enfants et s'occuper des tâches ménagères. La personne âgée était de ce fait, quel que soit son état de santé et de dépendance, l'objet de soins que lui prodiguait tout naturellement sa fille voire sa petite fille. Ceux-ci, dispensés par devoir et affection, n'en étaient dans certaines circonstances, que plus ou moins pénibles.

En effet, il faut se souvenir que l'habitat d'alors n'avait aucun confort, même dans la classe moyenne. Il n'y avait, ni salle de bains, ni douche, ni commodités, ni machine à laver le linge ; la plupart des chambres n'avaient pas de chauffage, les WC se trouvaient au fond du jardin. Pour la toilette, c'était la bassine d'eau et le gant de toilette, auprès de l'âtre ou de la cuisinière.

Après ce descriptif, il est facile d'imaginer combien étaient pénibles les moments, et ce, 24 heures sur 24, où il fallait intervenir pour soigner, rassurer par de douces paroles, des gestes d'amour, la personne âgée qui souffre et a besoin de soins corporels.

Ce devoir de bienveillance, pouvait dans certains cas, engendrer des réactions verbales, genre réprimandes, verveur des propos que l'on regrette d'avoir prononcés.

Il n'en demeure pas moins que dans la majorité des cas les personnes âgées, même arrivées en fin de vie, étaient bien traitées par leur descendance.





Je puis en témoigner dans ma propre famille dont des membres ont connu de grandes fatigues physiques et morales en dispensant des soins à leur mère ou belle-mère.

A la même époque, les hôpitaux et hospices accueillait dans une salle commune, des vieillards démunis ou atteints de maladie grave. Dans la mesure où elles pouvaient s'occuper de leurs ascendants les familles boudaient à les confier à ces institutions d'un autre âge, où l'intimité était absente et la promiscuité difficile à supporter.

A tort ou à raison, l'hôpital n'a jamais eu bonne réputation. Il est difficile d'imaginer que les divers soins qui y étaient assurés, l'étaient comme ils le sont de nos jours. Cela est dû en grande partie au manque de moyens, qu'actuellement nous avons à notre disposition.

Aujourd'hui, il en va différemment, chacun dispose d'une chambre individuelle avec téléphone, télévision et salle d'eau.

Les maisons de retraite, les centres de rééducation ou de longs séjours, les centres gériatriques, disposent d'un personnel formé, compétent ayant à sa disposition tout un matériel, lui évitant la pénibilité de certaines tâches à accomplir. L'astreinte qu'ont vécue nos mères et grands-mères lui est inconnue.

Actuellement, il se peut que le nombre des soignants, sollicité par plusieurs appels simultanés, ne puisse répondre à tous dans l'immédiat. En déduire que c'est par désinvolture serait inexact, tout autant, que ces moments forts sont l'exception.

Sachons reconnaître en toute humilité, que ceux qui aujourd'hui nous soignent et ont en charge de s'occuper de nous, infirmières, aides soignantes et autre personnel, le font avec amour, ayant fait le choix délibéré de s'occuper en maison de retraite ou tout autre établissement, de personnes âgées ; c'est presque un sacerdoce. Ces soignants ont leurs horaires de travail, contrairement aux membres de la famille.

A tous ceux et celles qui se sont dévoués, à ceux et celles dont nous apprécions, outre les bons soins, la gentillesse, permettez que l'on vous manifeste notre gratitude.

**M. René JUNQUET**  
**Résidence La Pastellière**  
**SAÏX**

## DE LA MAISON À LA RÉSIDENCE...

Si l'on parle de la bienveillance des aînés par rapport à notre jeunesse, il y a beaucoup de choses à dire et l'évolution des mœurs a changé le comportement des personnes aujourd'hui.

De notre temps, l'ancien était respecté et bénéficiait de certains privilèges : pouvoir de décision, direction du conseil de famille... mais il arrivait qu'il ait comme tout le monde des moments de faiblesse : maladie, accident, il n'avait plus sa tête et partait on ne sait où...

A cette époque, ce n'était pas comme aujourd'hui, on faisait comme on pouvait et surtout avec les moyens que l'on avait pour s'occuper d'eux.

Bien souvent, c'était les enfants qui gardaient le «vieux» de la maison afin qu'il ne s'égaré pas. La mère de famille avait la responsabilité de le nourrir, de le tenir propre, parfois elle lui confiait des petits travaux de cuisine pour l'occuper : écosser des haricots, des petits pois, peler des pommes de terre...

Souvent un vieillard avait la compagnie d'un animal comme un chien ou un chat à qui il pouvait parler.

Même si on parlait un peu rudement, notre ancien était aimé, choyé et entouré des siens jusqu'à la fin.

Le rythme de vie des « jeunes » est très différent de celui de nos anciens, alors comment concilier une cohabitation avec plusieurs générations ?

Cette question entraîne toute une organisation qui fait que chacun trouve sa place. Aujourd'hui et tant qu'elle le peut, la personne âgée reste dans sa maison le plus longtemps possible. De nombreux services de soins à domicile, portage de repas, aides ménagères, bénévoles... favorisent son maintien chez elle.

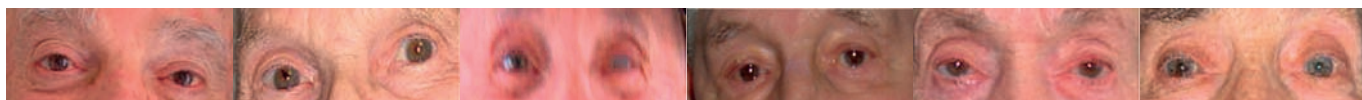
Il faut reconnaître que les enfants travaillent et ne peuvent être en permanence présents auprès de leurs parents, aussi ces prestations leur apportent une sérénité ainsi qu'une sécurité pour le bien être de leurs proches.

Les rapports entre enfants, petits-enfants sont chaleureux et débordant d'échanges affectifs, sentimentaux, et d'écoute.

Ensuite, vient le moment où la personne âgée ne peut plus rester à la maison car sa dépendance devient trop lourde à gérer, alors il faut prendre la décision de rentrer dans un établissement adapté aux besoins de cette dépendance.

Cette décision ne doit pas être vécue comme un abandon mais plutôt comme une amélioration du bien être de la personne.

**Les résidents de la Maison de Retraite Saint Vincent-Blan**



## « JOUONS ENSEMBLE »

Bonheur, idéal, écoute, noblesse (de cœur), tendresse, rire, amour, amitié, parole, naturel, caresse, effort, ensemble, confiance, désir, bonne action, douceur, discrétion, rêve, complicité....

Quelques mots qui, pour nous seraient quelques pièces constituant une partie du puzzle intitulé : « Bienveillance ».

A méditer.

**Groupe de paroles**

**« ST VINCENT-STE CROIX de SOREZE ».**



## TEMOIGNAGE



Alors que pour certains j'étais perdu, pour d'autres, la phrase «tant qu'il y a de la vie, il y a de l'espoir» était tout à fait appropriée. La maladie m'avait rendu incapable de manger, de marcher et même de parler.

Au cours d'un séjour à l'hôpital de Mazamet, j'ai été soigné, bien soigné. Le personnel de l'hôpital a été attentif, patient et surtout compétent. J'ai pu recevoir des visites de la famille, des amis résidents de St Vincent accompagnés par des membres du personnel et des bénévoles.

Tout ce soutien m'a aidé à passer ce mauvais moment. De retour à la maison d'accueil après plusieurs mois, j'ai été accueilli chaleureusement. Le personnel, le kiné, mes amis m'ont apporté l'énergie nécessaire à mon rétablissement. On m'aidait dans toutes les tâches quotidiennes, on m'encourageait. Aidé de tous j'ai pu petit à petit regagner une certaine autonomie. Je marche aujourd'hui avec un déambulateur, je mange à nouveau seul et je parle aussi bien qu'avant. Certains parlent de « miracle », de mon côté je pense que c'est grâce à la gentillesse, à la patience, à l'amour même de certaines personnes que j'ai pu reprendre espoir et retrouver la volonté de lutter contre la maladie.

A travers ce témoignage, je souhaiterais tout simplement dire un «GRAND MERCI» à toutes les personnes qui m'ont entouré et ont fait preuve à mon égard d'une certaine «bienveillance».

***R.V Résident à SOREZE***

## LA BIENTRAITANCE DE NOS AÎNÉS D'HIER ET D'AUJOURD'HUI

La bientraitance c'est un bien grand mot, pour le définir il faudrait en dire trop, ça veut dire beaucoup de choses : par exemple en collectivité il faut savoir être sociable avec tout le monde et se respecter. Je l'associe au fait de bien se comporter avec les adultes, les enfants, et les malades. C'est toute la vie qu'on se doit de donner la bientraitance, avec n'importe quel rapport que ce soit par exemple, la politesse, la gentillesse, faire attention à tout ce qui touche la valeur de l'homme.

Mais c'est aussi la solidarité dans les épreuves, ne pas être indifférent aux épreuves que subissent nos compagnons, c'est satisfaire leurs besoins dans la mesure de nos moyens, mais aussi être honnête envers soi-même et les autres afin de leur donner le meilleur de nous-même.

De façon générale, on espère encore vivre des jours heureux.

**Mr et Mme Bompar, Mme Bez, Mme Nogarotto,  
Mr Albarel, Mme Carivenc,  
Mme Garibal des Quiétudes à Lautrec.**

## LA BIENTRAITANCE DE NOS AÎNÉS D'HIER ET D'AUJOURD'HUI

Autrefois on gardait les personnes âgées à la maison, maintenant on nous met en Maison de Retraite. Parce que la vie est chère, que nos enfants sont obligés de travailler et que la plupart du temps ils habitent loin.

Mais moi je suis venue de ma propre initiative, j'ai toujours dit que lorsque je ne pourrai plus me suffire, j'irai en Maison de retraite. D'ailleurs ici je me trouve bien considérée, on est bien nourri; j'ai même grossi et du coup je suis un régime. Je me dis que je voudrais bien revenir en arrière, j'ai bien vécu mon enfance, je lève le chapeau à mes parents. A la maison on avait tous un rôle à tenir, j'étais heureuse de satisfaire ma mère. Il ne faut pas oublier que la vie est trop courte et qu'il faut apprécier tous les moments.

**Mme Azema, Mme Puginier, Mme Nogarotto  
des Quiétudes à Lautrec**



**Les résidents et les professionnels des maisons de retraite de l'hôpital local de Revel se sont exprimés sur un nouveau thème :**

## **« LA BIENTRAITANCE DES AÎNÉS D'HIER ET D'AUJOURD'HUI ».**

L'institution génère une certaine forme de maltraitance parce qu'il est très difficile à la fois de respecter et de répondre aux désirs et attentes de chacun, tout en se conformant à un règlement et un fonctionnement collectifs et non individuels.

Parce qu'aujourd'hui «être une personne âgée» n'est plus un tabou, de nouveaux métiers se créent dans l'unique but de lui apporter du bien-être (médecin coordonnateur, psychologue, diététicienne, animatrice...).

La prise en charge, dictée par les besoins et les attentes du résident, se veut alors globale et individualisée ou personnalisée.

Depuis 2007, l'hôpital local a engagé une politique de formation sur le thème de la bientraitance qui se poursuit encore aujourd'hui.

Chaque mois, au travers de temps formels ou informels, l'équipe pluridisciplinaire prend le temps d'échanger sur la vie du résident en EHPAD. Chaque professionnel peut alors apporter ses connaissances et compétences vis-à-vis de chaque résident.

Au quotidien, ces échanges réguliers nous aident à nous remettre en question dans nos pratiques professionnelles, en collaboration avec les partenaires extérieurs, les résidents et les familles.

Des réunions de préparation du CVS sont organisées ponctuellement avec les résidents (Conseil de la Vie Sociale).

Elles leur donnent alors la possibilité de s'exprimer quant à la vie et au fonctionnement au sein de l'EHPAD. Les remarques collectives tant positives que négatives sont notées puis transmises au cadre de santé qui y apporte des réponses et des solutions concrètes.

Cela a entraîné la résolution de problèmes

portés par les résidents et l'apparition d'un climat d'écoute et de confiance.

Les résidents se sentent « plus écoutés » et donc valorisés car «leurs paroles» sont dorénavant mieux prises en compte.

Le fait d'échanger avec les résidents sur le thème de la bientraitance a permis de les informer à la fois sur :

- les différentes formes de maltraitance avec des exemples de cas concrets,
- les statistiques nationales grâce à l'association ALMA qu'ils ne connaissaient pas (Allo Maltraitance),
- le contrôle et l'évaluation des pratiques professionnelles des EHPAD.

Pour M<sup>lle</sup> Molinier, résidente à la maison de retraite J.J.Roquefort, une personne maltraitée, c'est quelqu'un qui n'ose rien dire de peur que celui qui le maltraite ne continue...

Elle nous raconte avoir été insultée par deux résidents à plusieurs reprises.

Sur le coup, elle n'a pas répondu et est partie en pleurant.

Elle l'a signalé au cadre de santé le lendemain et ce dernier a recadré les personnes concernées.

Même si on en parle moins, les cas de maltraitance entre résidents sont aussi fréquents en EHPAD.

Ils sont parfois difficiles à gérer car souvent en lien avec certaines démences ou pathologies.

Elle nous donne maintenant un exemple de bientraitance, « la douche proposée par un agent masculin de 19 ans »

Il m'a demandé : « Est-ce que je peux vous faire la toilette ?

Cela ne vous dérange pas ? ».

Elle lui a répondu que cela ne la gênait pas parce qu'elle en avait l'habitude.

«Pendant la douche, il m'a demandé s'il ne me faisait pas mal».

Ce jeune homme qui aime le contact avec les personnes âgées a un diplôme «BEP service aux personnes», puis a été formé sur le terrain par une infirmière hygiéniste.

Il a aussi fait des stages dans diverses structures dont un à l'unité Alzheimer de l'Hôpital où la prise en charge est avant tout basée sur le respect des besoins de la personne.

De plus au sein de l'EHPAD, les nouveaux agents arrivants sont systématiquement encadrés par les plus anciens et évalués 2 ou 3 mois après.

De nombreux problèmes sont abordés en réunion hebdomadaire ou lors des transmissions journalières. A chaque fois, les solutions trouvées ont fait avancer l'équipe entière.

Dans tous les cas, le cadre de santé veille au respect de la personne, car «être bientraitant» est un état d'esprit que chacun doit cultiver et entretenir précieusement.

La maltraitance verbale, on ne la voit pas mais on la ressent quand même de différentes manières selon les personnes.

Autrefois, les victimes se taisaient de peur d'être battues.

Le personnel est sympathique, il discute avec nous et apprend à nous connaître.

On nous demande notre avis... (M<sup>me</sup> Guilhem ).

Définition humoristique de la bientraitance selon M<sup>me</sup> Jalbaud de la Résidence de l'Etoile :

«C'est s'occuper de personnes âgées sans les bousculer, sans les battre et leur faire les courses si elles en ont besoin...».

On entend parfois «Dupont, Martin...» sans Monsieur devant.

Pour M. Roy c'est un manque de savoir vivre.

«On a pas élevé les cochons ensemble !!!».

M<sup>me</sup> Arida, résidente à l'Etoile nous raconte qu'elle aussi esquivait parfois le moment de la douche, surtout quand c'est un homme qui la lui propose.

« Je lui répond que je suis fatiguée ce matin, que je préfère qu'on me la fasse une autre fois..... et depuis, je ne l'ai plus revu».

M<sup>me</sup> Jammes nous confie que souvent, lors de la douche, elle chante avec les agents.

### **Pensez-vous que les personnes âgées soient mieux en institution aujourd'hui qu'autrefois ?**

Oui, répondent certains, car autrefois les journées étaient bien longues... à attendre dans les couloirs le moment du repas ou à voir défiler les agents.

Aujourd'hui il y a des animations, des activités proposées par des bénévoles, des sorties et davantage de personnel.

Dans l'ensemble, on s'occupe plus des personnes âgées. Et à la maison on est parfois bien seul....

Le fait d'évoquer le thème de la « bientraitance » était difficile car, il a ravivé des souvenirs douloureux pour certains résidents, qui nous ont confié avoir été maltraités lors de leur enfance.

De même qu'il est encore difficile pour certains de parler librement de cas de maltraitance...

Parfois le résident se confie mais l'on sent bien cette peur de dénoncer, due à la peur de représailles....

Mais c'est, jour après jour, en développant ce climat d'échange et de confiance entre résidents et équipe pluridisciplinaire, qu'on arrivera avec le temps, non pas à éradiquer mais, à limiter les cas de maltraitance au bénéfice de la bientraitance.

**Groupe de paroles  
«ST VINCENT-STE CROIX  
de SOREZE».**

## L'AFFECTION DE MON ENFANCE....

### **Emile :**

«J'ai reçu de l'affection de la part de mes parents. Mais au minimum car ils n'avaient pas le temps, surtout ma mère qui s'occupait de la cuisine, mais aussi des bêtes. Ce n'était pas toujours rigolo. Lorsque je faisais une bêtise, mon père me donnait une gifle en me disant «La prochaine fois tu t'en souviendras». Je ne leur en veux pas, au contraire, ça me mettait sur le droit chemin. Le soir, mon père me chantait une chanson, et j'aimais ça. Est-ce pour ça que j'aime chanter aujourd'hui ?

### **René :**

Mes relations étaient bonnes adulte, mais..... Ma mère avait le mouchoir à cinq coins (un coin, un doigt). Mon père lui, ne tapait pas, mais son regard suffisait. Je recevais de l'affection uniquement lorsque j'étais malade. Ma mère me plaignait, elle me consolait. Et à l'âge de 12 ans, je suis parti de la maison pour travailler en tant que domestique agricole.

J'ai apporté la même affection envers mes enfants. Je regardais qu'ils ne manquent de rien. Je n'étais pas expansif, mais j'aimais mes enfants quand même.

### **Jeannine :**

J'ai eu une autre manière de recevoir de l'affection. Mes parents étaient sévères mais je n'ai jamais manqué d'affection. C'est ma mère qui nous gâtait le plus, mais sans excès. Lorsque j'ai eu mes enfants, je leur ai transmis la même chose, mais je les récompensais lorsqu'ils le méritaient, et leur punition était souvent «pas de dessert». J'avais

un peu plus de temps que mes parents, je pouvais m'en occuper davantage et leur témoigner un peu plus d'attention.

### **Emile B :**

J'étais un enfant sage, et lorsque je faisais une bêtise mon grand-père qui vivait avec nous, me défendait.

Lorsque j'ai eu ma fille, c'était plutôt ma femme qui s'en occupait. Je lui faisais confiance car ça marchait bien. Nous pouvions la gâter, elle était seule. En l'absence de sa mère, c'était la mienne qui s'en occupait, elle vivait avec nous.

### **Léonie S :**

Jeune, il fallait respecter les règles et elles étaient nombreuses, et il fallait s'y tenir.....

### **Suzanne :**

Je n'étais pas turbulente, le lien que j'avais avec ma mère était différent de celui qu'on peut avoir aujourd'hui. Elle ne m'embrassait que pour la nouvelle année, et la règle était que je devais commencer. On appelait ça le bisou familial. Et ... il ne fallait pas oublier les grands-parents. Et du coup, je ressentais une certaine gêne, une barrière à passer.

### **Huguette :**

Mes parents faisaient des choix pour moi, et il ne fallait rien dire. Je ne regrette rien, je n'étais pas martyrisée, il fallait marcher droit. Et lorsque je ne respectais pas les règles, c'était au lit sans souper. Et quand ça allait trop mal, c'était la baguette en noisetier par les jambes.

Je n'ai pas agi de même avec mes

enfants. Je les accompagnais aux différentes activités. Je ne les corrigeais pas avec une baguette en noisetier. Je favorisais l'esprit de famille.

### **Angèle :**

J'étais l'aînée de 11 enfants, je devais toujours montrer le bon exemple. Je craignais mes parents, ils étaient sévères. Ils ne nous embrassaient jamais, c'était naturel. Et ça nous manquait. Et moi, je

câlinais mes frères et sœurs. Lorsque je suis devenue maman, je n'ai pas fait pareil. Je les embrassais souvent, j'ai essayé de donner à mes enfants ce que je n'ai pas reçu, ce qui m'a manqué. A mon aînée, je ne lui ai pas demandé de montrer l'exemple, ma seconde est arrivée cinq ans après.

### **Les résidents de Roquecourbe.**

## LA BIENTRAITANCE

« Autrefois j'occupais le poste de veilleuse de nuit en maison de retraite, mais les conditions de travail n'étaient pas les mêmes qu'aujourd'hui.

Le progrès a amélioré le confort au travail et pour les résidents. Auparavant j'étais seule pour m'occuper de 80 résidents. Il n'y avait pas de sonnette, et trois étages à monter.

Je ne prenais pas le risque de prendre l'ascenseur de peur de rester bloquée en cas de coupure de courant. J'angoissais tous les soirs de ne pas entendre les malades. Car en cas de problème ils m'avertissaient en tapant avec leurs cannes, ou parfois un voisin de chambre venait m'interpeller. Le travail était dur, il fallait faire des rondes, à plusieurs reprises et s'occuper du linge.

Les résidents étaient relativement autonomes, je n'avais pas de change à faire mais d'autres collègues connaissaient les lits mouillés ou souillés.

Aujourd'hui les veilleuses de nuit sont deux en cas de problèmes, les sonnettes sont apparues, on se sent en sécurité.

Les changes complets sont une grande aide pour le personnel mais aussi pour le confort et la dignité du résident. On peut dire que le progrès technique a amené de la bienveillance même si ce que nous apprécions le plus à notre âge c'est le geste doux, le sourire et l'écoute que ces veilleuses ont pour nous, elles calment nos angoisses.

Merci les veilleuses. »



**MME ASSEMAT**  
**Résidence La Pastellière**  
**SAÏX**



## ATELIER DISCUSSION : LA BIENTRAITANCE

**M<sup>me</sup> SALVETAT** : «Quand j'ai la canne on prend compte de mon handicap et on me laisse passer»

**M<sup>me</sup> BARDOU M.** : «C'est le respect de l'autre»

**M<sup>me</sup> CAUWET** : «C'est inné chez certains, la gentillesse avec les autres»

**M<sup>me</sup> RAFFAILLAC** : «Si j'existe l'autre aussi existe», «apprendre à vivre en communauté»

**M<sup>me</sup> BARDOU M.** : «C'est de l'entraide», «il faut s'aider, communiquer»

**M<sup>me</sup> PELISSIER** : «La bienveillance commence dès l'enfance instituée par les parents»

**M<sup>me</sup> CAUWET** : «Aujourd'hui il n'y a plus d'éducation vis-à-vis de la politesse»

**M. JUNQUET** : «Il n'y a plus de morale, comme on l'étudiait à l'école et cela manque»

**M<sup>me</sup> BARDOU O.** : «Ils parlent d'instituer à nouveau la morale, je pense que cela aura un impact sur le savoir vivre»

**M<sup>me</sup> CAMES** : «L'éducation compte mais cela dépend du caractère, certains sont plus ouverts aux autres »

**M<sup>me</sup> AUDUC** : «C'est accepter tout le monde»

**M<sup>me</sup> CAMES** : «C'est accepter la différence», «donner un sourire il se communique»

**M<sup>me</sup> PELISSIER** : «Quand une personne arrive il faut l'accueillir, faire le premier pas»



**Les résidents  
Résidence La Pastellière  
SAÏX**

## ETRE AUX PETITS SOINS

**Voici ce que certains d'entre nous pensent de la bien-traitance :**

**Marie-Jeanne L :** c'est du personnel serviable qui apporte de bons soins physiques et qui a de bons rapports avec tout le monde, avec qui on peut parler librement.

**M. B :** pour moi c'est vivre en bon rapport avec le personnel et les résidents. C'est un personnel qui se montre compréhensif par rapport aux plus fatigués. Un personnel qui nous apporte de la tendresse.

**L. H :** pour bien traiter il faut y mettre du sien, être compréhensif, être tolérant.

**L. B :** le personnel doit être attentif aux besoins et aux désirs des résidents.

**D. B :** c'est faire du bien.

**P. T :** traiter bien et être bien traité.

**S. C :** ça va bien.

**A. S :** être à l'écoute des résidents quelque soit le problème.

**M. R :** être à l'écoute des résidents quelque soit le problème.

**E. A :** pour moi c'est un accompagnement en étant patient, compatissant, à l'écoute.

**O. N :** être considéré, écouté. Cela doit être réciproque.

C'est vrai que de la part des soignants c'est un travail à faire sur soi-même chaque jour. Cependant nous pouvons tous nous aussi être aux petits soins pour eux en considérant leur dévouement.

**Les résidents de la Méridienne  
à sérénac**

## LA BIENTRAITANCE VUE PAR NOS RÉSIDENTS

Au cours de l'atelier «paroles» de ce mardi 4 mars, nous sommes réunis autour des tables du lieu de vie de l'unité Van Gogh afin d'essayer de donner une signification au mot «bienveillance».

**M<sup>me</sup> Jeanne BOUSQUET :** Pour moi dans bienveillance il y a bien traiter, autrement dit, ne pas mal traiter. C'est à dire ne pas faire de mal, ne pas bousculer par exemple.

**M. Bernard BESOMBES :** Moi, je dois dire que lorsque j'étais plus jeune, mes patrons m'ont bien traité, ils m'ont appris à bien faire mon travail. Mais c'était surtout dans la manière dont ils me parlaient, ils me disaient les choses gentiment, sans s'énerver.

**M<sup>me</sup> Fernande ASSEMAT :** C'est parce qu'ils avaient de l'affection.

**M<sup>me</sup> Jeanne BOUSQUET :** Être bien traitant, c'est amener le Bien.

**M. Maurice MADLENE :** Moi, j'ai perdu mes parents très jeune et mes deux sœurs qui m'ont élevé devaient travailler pour subvenir à leurs besoins. J'ai aussi connu les centres de jeunesse sous l'occupation allemande et à 14-15 ans il est difficile de juger. C'est plus tard que j'ai appris ce qu'était le bonheur lorsqu'une communauté de religieuses m'a prise sous son aile. Elles étaient gentilles et moi en retour j'essayais d'être le plus gentil et aimable possible.

**M<sup>me</sup> Fernande ASSEMAT :** Bien traiter quelqu'un c'est aussi le respecter.

**M<sup>me</sup> Simone GALINIER :** C'est surtout lui donner tout ce qu'il veut.

L'animatrice : Vous voulez dire que si vous voulez une voiture, là, maintenant je dois aller vous la chercher ? (rire général)

**M<sup>me</sup> Jeanne BOUSQUET :** Non, peut-être pas. A mon avis la bienveillance passe par la compréhension. Il faut avoir aussi un peu d'intuition et surtout regarder vivre les autres afin de déterminer ce dont ils pourraient avoir besoin.

**M<sup>me</sup> Simone GALINIER :** Il ne faut pas agresser ou rabaisser les autres.

**M. Maurice MADLENE :** Parfois, il m'arrive d'être agressif, mais c'est peut-être depuis que ma maladie s'est aggravée, je supporte moins de choses et parfois je reconnais que je parle mal ou que je m'énerve facilement. Je ne suis pas très tolérant vis à vis des personnes plus dépendantes que moi, bien que j'essaie de faire des efforts.

**M<sup>me</sup> Jeanne BOUSQUET :** Priver une personne de liberté c'est aussi la maltraiter

**M<sup>me</sup> Simone GALINIER :** Oui mais si c'est une personne qui a fait des mauvaises choses par exemple, il faut bien qu'on la mette en prison.

**M<sup>me</sup> Jeanne BOUSQUET :** Et oui ! C'est parfois difficile de trouver un juste milieu aux choses. Il faut que chacun y mette un peu du sien et essaie de faire pour le mieux.

**Propos recueillis  
par Danièle LAGOUTE**

## BIENTRAITANCE ET BONNES PRATIQUES A L'EGARD DE NOS RESIDENTS

**Lors de travaux de réflexion, chaque service a défini ses engagements pour appliquer la bientraitance au quotidien.**

**Tout le personnel de l'Etablissement est impliqué dans la prise en charge de l'ensemble des particularités de chaque résident.**

### **SERVICE SOINS :**

- Rassurer le résident.
- Respecter le réveil du résident
- Répondre correctement aux demandes des résidents (sonnette, aller aux toilettes...).
- Avant le soin ou la toilette, prendre le temps des préliminaires pour entrer en relation avec le résident.
- Puis, commencer la toilette par les parties neutres (mains, avant-bras...).
- Prendre soin de l'entretien des prothèses (dentiers, lunettes, appareils auditifs).
- Respecter le choix du résident (linge), veiller à son estime de soi.
- Installer le résident correctement dans son fauteuil ou au lit et à table. Lui mettre à portée de main ce qui est nécessaire : sonnette, téléphone, commande du téléviseur...
- Etre à l'écoute du langage non verbal, soulager la douleur et détecter l'angoisse.
- Communiquer avec le résident pendant le soin et l'intégrer à la conversation. Tenir le résident au courant de l'évolution de son traitement, lui donner des explications.
- Eviter l'infantilisation.
- Les aider en cas de besoin, s'asseoir à côté ou en face d'eux pour les aider à s'alimenter.

### **SERVICE ENTRETIEN :**

- Relayer les demandes des résidents auprès des services concernés.
- Comprendre leurs problèmes liés à la dépendance et à la vieillesse.
- Adapter le moment de nos interventions selon leurs demandes.
- Ne pas intervenir dans la chambre lors des visites chez eux.
- Ne pas faire le ménage pendant les repas pris en chambre.
- Veiller à une bonne hygiène de la chambre quel que soit le résident, tous ont droit à une prestation de qualité.

### **SERVICE ANIMATION :**

- Proposer des activités adaptées et leur donner les moyens de participer activement ou non (être spectateur ou acteur).
- Créer une ambiance conviviale et proposer à l'ensemble du personnel de participer aux animations.
- Répondre au maximum à leurs souhaits et leurs attentes.
- Préserver et maintenir leur autonomie.
- Faciliter la communication et les moyens d'échange entre eux.

### **SERVICE ADMINISTRATION :**

- Essayer de répondre dans les plus brefs délais aux demandes des résidents (appels téléphoniques, accueil physique...).
- Les faire asseoir si leur capacité motrice ne leur permet pas de rester debout longtemps.
- Créer un environnement agréable à l'accueil (fleurs, revues, etc...).

### **SERVICE CUISINE/SALLE A MANGER :**

- Respecter leurs goûts et leurs régimes.
- Liberté de choix et droit au risque.
- Veiller à la bonne installation à table.
- Essayer de satisfaire leurs désirs.

### **SERVICE LINGERIE :**

- Satisfaire leurs souhaits (qualité du repassage, distribution du linge...).
- Respecter leur linge.

### **SERVICE MAINTENANCE :**

- Répondre au plus vite aux demandes des réparations.
- Adapter le moment de nos interventions.
- Pour ne pas les inquiéter, leur expliquer notre intervention et les informer de l'efficacité de notre action.

**Le personnel de la Maison de Retraite  
«L'Oustal d'En Thibaud » de Labruguière.**

## **Journées d'étude du Conservatoire Francophone des Journaux d'Etablissements de Personnes Agées**

Elles se déroulent à Dijon en France, les 22 et 23 Avril 2010. Le thème sera «La Personne Agée et les technologies issues de la communication et de l'information».

Il est question de quoi ? D'informatique bien sûr et des nouvelles méthodes de «mise en ligne» des journaux d'Etablissements.

L'association du Journal des Résidents du Tarn (A.J.R.T) le réalise grâce à Monsieur Bruno MARTEN, Directeur de l'E.H.P.A.D Saint Joseph à Mazamet. Il interviendra d'ailleurs lors de ses journées d'étude sur le thème «journal et outils informatiques avec des logiciels libres pour la création de journaux» dans le cadre d'un atelier sous forme d'exploitation et de tests.

Les résidents, les personnels hospitaliers et des EHPAD intéressés pourront se manifester auprès de Francis CERDAN, Directeur Adjoint chargé de missions à la Villégiale Saint Jacques, Place Carnot, 81108 CASTRES Cedex (téléphone : 06.63.71.63.02 poste 3842) qui fournira de plus amples renseignements.

**Francis CERDAN**



## LA VIEILLE

Tu me regardes et tu ne crois pas  
Que je fasse d'aussi petit pas,  
A ton âge, on ne peut imaginer,  
Qu'on ait tant de misère à avancer.

Pourtant...

Quand j'étais petite, je courais,  
Je jouais, sautais et gambadais.  
Je grimpais dans les pommiers  
Pour cueillir les fruits tant désirés.

Quand c'est l'heure du déjeuner,  
Tu t'efforces de me faire manger ;  
J'ai la figure toute barbouillée,  
Tu m'essuies, quand j'ai terminé...

Pourtant....

J'ai fait manger tous mes bébés  
Leur laissant le temps d'avaler.  
Je les essuyais à chaque bouchée,  
Je ne les laissais pas salis de purée.

L'heure de la toilette est arrivée,  
Tu te détournes et plisses le nez,  
Mon piqué est un peu mouillé  
Et moi, je me sens très humiliée.

Pourtant...

Mes draps étaient bien repassés,  
J'ajoutais de la poudre parfumée  
C'était un plaisir de se coucher  
Dans les bras de mon mari adoré.

Quand tu seras aussi vieille que moi,  
Quelqu'un d'autre fera comme toi,  
A ce moment là, tu comprendras,  
Qu'une vieille soit triste parfois.

Pourtant....

J'ai vécu des moments très heureux,  
Je ne pensais pas à mes vieux jours  
Qui me guettaient dans le détour.  
Et qui arrivent plus vite qu'on le veut.

**St Joseph à Valence d'albigeois**

## A.J.R.T.

*Association pour le Journal  
des Résidents du Tarn*

Adhésions:

Individuelle: 20 € - Etablissement: 60 €  
par chèque à l'ordre de AJRT  
chez B. MARTEN (trésorier)  
7, rue Meyer, 81200 Mazamet

Siège social

CHIC Castres Mazamet  
Place Carnot - 81108 Castres Cedex  
05 63 71 63 71 poste 38.53.

ajrt81@yahoo.fr

Sur le Banc - N°17

ISSN 1625-774X

Dépôt Légal mars 2009

Directeur de la publication  
et Rédacteur en chef  
Francis CERDAN

Comité de rédaction

Robert ALBERT

Marcelle ASSEMAT

Madeleine BARDOU

Suzanne BEAUMESNIL

Françoise BENAS

Christelle BERNADOU

Martine BENEZETH

Madeleine BONNEVIALLE

Marie-Christine BOUISSET

Fabienne BOURGADE

Florence BOURGAREL

Inès CAMPS

Francis CERDAN

Dominique COLOMBEL

Juliette CROS

Myriam CROS

Marie-Pierre ESPITALIER

Soeur Germaine

Camille GILLOEN

Suzanne GRAND

Geneviève JULIEN

René JUNQUET

Andrée LABORIE

Danièle LAGOUTE

Charlotte LAPEYRE

Pierre LEMETTRE

Elodie LEPANTE

Dominique LIFFRAUD

Lucienne MAHOUS

Bruno MARTEN

Brigitte MARTINEZ

Dominique PARADIS

Cathy POZZOBON

Christine RACINE

Florence RICARDOU

Madeleine RIGAL

Marlène SALAZAR

Catherine SEBE

Violette SEGUIN

Christiane SIESS

Alric SOUCHON

Henriette THERON

Fabrication-Maquette

A.J.R.T.

Photogravure-Impression

SIEP FRANCE Imprimerie : 05 63 49 26 26