

<p style="text-align: center;"><b>CONCEPT D'ACCOMPAGNEMENT ET D'INTEGRATION DES PROCHES « FAMILLES »</b></p>
--

## **1. INTEGRATION DES PROCHES « FAMILLES »**

Dès l'entrée à l'EMS, nous créons un lien avec les proches lors du repas d'accueil auquel ils sont chaleureusement invités. Très tôt, nous les sollicitons pour nous apporter leur connaissance de leur parent, et partager avec nous toutes les informations nécessaires pour le connaître et respecter au mieux sa personnalité.

Après un mois, nous programmons un entretien avec la famille et le résident (voir « suivi entretien » dans SIEMS). Cet entretien a pour objectif de présenter notre philosophie et notre prise en charge spécifique de ce résident.

Il a aussi pour but de répondre à toutes les interrogations et questionnements des proches. Il permet aussi d'éclaircir certains points administratifs, si nécessaire.

Des réunions de réseau sont organisées lors de situations particulières : hospitalisations, rencontre avec le psychogériatre ou autres.

Le directeur, l'infirmière-chef, les infirmières ainsi que tous les soignants se mobilisent pour apporter écoute et soutien aux proches lorsque c'est nécessaire.

En dehors de ces moments de rencontre centrée sur un résident et sa famille, nous organisons chaque année plusieurs grands événements réunissant les familles, les représentants légaux et les résidents des proches qui le veulent :

- *La fête des familles* a lieu tous les deux ans au début de l'été, et la participation des familles est encouragée en leur proposant d'apporter salades et desserts de leur crû. Nous offrons le repas. Une animation musicale permet la convivialité. C'est aussi un moment d'échange pour les familles entre elles et avec les soignants.
- *Une kermesse ou des Portes-ouvertes* sont organisées tous les deux ans afin de mieux faire connaître notre établissement et sa prise en charge. Les familles sont conviées à cet événement.
- *La fête de Noël* : dans un décor de circonstance, elle permet aux proches et aux familles de se retrouver pour partager avec leur parent un repas, des chants de Noël et un moment privilégié.
- *Soirée des familles* : chaque année nous organisons une soirée d'information pour les familles et représentants légaux. Lors de cette soirée, nous présentons les projets en cours, les objectifs et nous répondons également volontiers aux questions, suggestions, propositions ou critiques.
- *Fête-Dieu* : tous les 4 ans, la Fête-Dieu est organisée dans notre institution et elle permet à tous les habitants de la commune et des communes avoisinantes de participer à un moment de recueillement.

## ***EMS les Grèves du Lac***

Dans le cadre de la méthode Montessori, nous les sollicitons aussi pour les intégrer à certaines activités avec leur parent, pour écrire un livret, nous apporter des photos significatives, cuisiner etc.

Nous leur donnons la parole et prenons en compte leurs interrogations, leurs doutes et leur faisons part de nos expériences heureuses dans l'approche de leur parent.

Tout au long du séjour du résident, nous les considérons comme des partenaires privilégiés pour nous aider à prendre soin de leur parent.

Des rencontres formelles entre famille, direction, soignants sont organisées selon les demandes de chacun (famille ou soignants).

Les heures de visites sont libres, nous accueillons les proches à toute heure.

Nous tenons informé le représentant thérapeutique de tout fait marquant : chute, changement de traitement, baisse de l'état général, moyen de contrainte, etc.

Nous veillons à maintenir auprès des proches une image positive de leur parent.

## **2. ACCOMPAGNEMENT DE LA FAMILLE ET DE L'ENTOURAGE LORS DE SOINS PALLIATIFS ET DE FIN DE VIE**

### **2.1 L'accompagnement de la famille et de l'entourage**

L'accompagnement de la famille et de l'entourage du malade fait aussi partie des soins palliatifs.

La famille et les proches sont informés de manière adéquate et nécessitent parfois d'être soutenus, épaulés dans leur parcours face à la maladie grave qui touche l'un des leurs.

Le personnel de l'institution est sensibilisé à l'approche en soins palliatifs, et en cas de besoin, de situation difficile, consulte un-e spécialiste en soins palliatifs externe (Voltigo). Voltigo est un des secteurs de la Ligue fribourgeoise contre le cancer. Une équipe interdisciplinaire regroupant des médecins et des infirmiers(-ères) formé(e)s dans le domaine des soins palliatifs.

Les associations de bénévoles d'accompagnement, les aumônières, les associations de malades, peuvent également répondre à ces besoins en proposant un soutien individuel, familial ou collectif ponctuellement ou selon besoin dans la durée.

### **2.2 L'information et soutien aux proches de résident(e)s**

Les résident-e-s proches de la personne malade ou décédée sont souvent affectés. Cette souffrance est prise en considération par les soignant-e-s et des espaces de parole sont offerts.

Code : 12389352	Auteur : DIR	Pagination : Page 2/ 6
Version : 1	Libération : DIR	Date : 28.01.2019

## *EMS les Grèves du Lac*

Les proches, comme les résidents, ont des angoisses, des attentes et des représentations par rapport à la fin de vie qu'il convient d'explorer pour pouvoir mieux y répondre.

La période d'agonie de leur parent est une période particulièrement douloureuse pour les proches. Elle requiert de la part des soignants une disponibilité et une attention particulière.

En cas de décès du malade, cet accompagnement peut se poursuivre auprès des proches pour les aider au travail de deuil.

Pendant la période des soins palliatifs et de fin de vie, la personne malade et ses proches ont souvent besoin de pouvoir passer du temps ensemble. En ce sens, l'institution s'engage à répondre à de telles demandes.

### **2.3 Messe des souvenirs**

Au mois de novembre de chaque année, lors de la messe de la Toussaint, l'institution prévoit une commémoration du souvenir. Les proches de la personne décédée sont invité-e-s ainsi que les résidant-e-s et le personnel. Ensuite une pierre avec le nom de la personne décédée est apportée dans le jardin du souvenir de notre institution.

## **3. ORIENTATION ET SATISFACTION DE LA CLIENTELE**

### **3.1 Connaissance de la clientèle**

Notre clientèle est essentiellement issue du district de la Broye. La gestion des inscriptions est assurée par le BRIO (Bureau Régional d'Information et d'Orientation). La liste des inscriptions en attente (avec le degré de priorité de chaque demande) peut être consultée sur l'intranet du BRIO.

Des projections sur le nombre de résidents potentiels sont faites à partir de différentes sources d'informations statistiques. Le site de l'Etat de Fribourg [<http://www.fr.ch/stat>] est consulté car il permet d'établir différents profils de la population résidente (ex : population résidente par classe d'âge quinquennale, par commune, etc.). Par ailleurs, les contacts avec les différents partenaires (AFISA, Curaviva, etc.) permettent d'avoir des indications sur les orientations du secteur d'activité.

Le cadre légal pour l'exploitation des EMS dans le canton de Fribourg est régi par les documents suivants:

- Exigences intercantionales de qualité et de sécurité en vue de l'obtention et du maintien de l'autorisation d'exploiter une institution pour personnes âgées.
- Loi du 12 mai 2016 sur les prestations médico-sociales (LPMS).
- Règlement du 23 juin 2018 sur les prestations médico-sociales (REMS).
- Loi sur la santé.
- Ordonnance du 11 février 2008 modifiant le règlement sur les établissements médico-sociaux pour personnes âgées.
- Prévention de la maltraitance - droits et protection des résidents.

Code : 12389352	Auteur : DIR	Pagination : Page 3/ 6
Version : 1	Libération : DIR	Date : 28.01.2019

### **3.2 Saisie des besoins de la clientèle**

Les *Critères d'admission* définissent les conditions cadres régissant les entrées dans l'institution.

La saisie des besoins débute lors du premier contact avec le résident. Les premières informations administratives sont déjà récoltées à partir des données communiquées via la *Demande d'admission*. Par la suite, les données concernant la prise en soins et le traitement sont reprises à partir du document médico-social de transmission puis complétées par un premier *Recueil de données (Habitudes de vie)*. Dans les quinze jours qui suivent l'admission, les données sont complétées afin de disposer de l'ensemble des informations requises. Ce recueil de données complet est effectué par l'infirmière de référence. Notre philosophie de soins et d'accompagnement encourage le maintien des ressources et le développement des habiletés, une évaluation est faite pour chaque résident et enregistrée à l'aide du formulaire *Maintien et récupération des ressources et habiletés*.

Au cours du séjour, des rencontres régulières sont organisées avec les résidents, les familles, les autres professionnels et les partenaires. La fréquence des rencontres est indiquée dans les documents suivants:

- *Colloques organisés pour la communication interne.*
- *Colloques organisés pour la communication externe.*

Ces rencontres permettent de déterminer si l'offre de prestations est en adéquation avec les attentes et les besoins exprimés. Cette recherche constante d'informations, vise à adapter de manière continue les prestations fournies.

### **3.3 Système d'indicateurs**

L'établissement utilise les indicateurs pertinents définis par l'AFISA/VFAS. La direction utilise, entre autres, ces indicateurs pour piloter l'institution. Un Explicatif & Guide pour les indicateurs est mis à disposition par l'AFISA.

Par ailleurs, pour chaque objectif annuel formulé, un indicateur de mesure est établi. Le document *Planification des objectifs annuels* donne la liste des indicateurs utilisés pour évaluer l'atteinte des objectifs formulés.

### **3.4 Gestion et analyse des relations avec les résidents et les familles**

La relation entre les résidents, leur entourage et l'établissement est régie par un *Contrat d'hébergement*. Ce contrat est expliqué lors d'un entretien entre le résident et/ou avec son représentant administratif et la direction avant l'entrée.

Le contrat comporte les annexes suivantes :

- Liste des tarifs applicables – prix soins et accompagnement

Code : 12389352	Auteur : DIR	Pagination : Page 4/ 6
Version : 1	Libération : DIR	Date : 28.01.2019

## *EMS les Grèves du Lac*

- USD - Liste des tarifs applicables - prix soins et accompagnement.
- Liste des prestations ordinaires supplémentaires.
- Informations générales
- Charte qualité EMS des Grèves du Lac.
- Charte éthique de l'AFISA
- Gestion du courrier et de l'argent de poche.
- Références administratives.
- Procuration représentant administratif.
- Nomination du représentant thérapeutique.
- Procuration pour demande à l'aide sociale.
- Document sur la prévention de la maltraitance.

Afin de récolter les éventuelles réclamations, des résidents ou de leurs proches, l'EMS met à leur disposition le document « *J'ai quelque chose à dire* ». Chaque formulaire soumis est traité par la direction en utilisant le document *Proposition d'amélioration* et une réponse est donnée à l'émetteur de la réclamation. Par ailleurs, les résidents ou leur entourage sont informés sur les procédures de recours et sur le cadre légal. Ainsi, les recours et plaintes sont traités selon les directives contenues dans la *Loi du 23 mars 2000 sur les EMS* (voir Chapitre 4 ; Droits et devoirs des patients).

De plus, la direction est garante de l'application des mesures de lutte contre les maltraitances et met tout en œuvre pour garantir le fonctionnement des différentes mesures prises à cet effet. Ainsi, chaque employé signe dès son engagement un document intitulé *Respect et protection de l'intégrité et des droits des résidents*.

A titre exceptionnel, une mesure de contrainte peut être prescrite par l'infirmière-chef après consultation de l'équipe soignante et pour autant que toutes les autres mesures aient échoués. Il faut pour cela que le comportement du résident présente un danger grave pour sa santé, sa sécurité ou celle d'autres personnes. Les mesures de contraintes réalisées sont effectuées à l'aide du document *Protocole d'application/mesure de contraintes*. Le protocole est conservé dans le dossier du résident.

Un registre des mesures de contraintes est à dispositions des organes de contrôle "*Registre des mesures de contraintes*" (voir *SIEMS onglet soins, démarche de soins, anamnèse, moyen de contention*).

Les différentes rencontres entre la direction et les résidents ou leur famille servent aussi à examiner les relations avec la clientèle. Le traitement des doléances concernant les soins est régi par la directive *Gestion des doléances*. Ce document définit les rôles et les responsabilités des intervenants ainsi que les procédures appliquées.

Chaque plainte est documentée et les données sont enregistrées comme : réclamation de proches dans le document "*Proposition d'amélioration*". La traçabilité est assurée par le suivi de ces propositions dans le tableau récapitulatif des propositions d'amélioration, non-conformités et réclamations.

La satisfaction des résidents est un instrument indispensable pour la mise en place d'un processus d'amélioration continue. Ainsi, l'établissement effectue tous les deux ans une enquête de satisfaction auprès des résidents au moyen d'un document commun à tous les

Code : 12389352	Auteur : DIR	Pagination : Page 5/ 6
Version : 1	Libération : DIR	Date : 28.01.2019

## ***EMS les Grèves du Lac***

établissements fribourgeois " *Enquête de satisfaction*". Les données récoltées font l'objet d'une analyse, de commentaires et de mesures correctives lors de la revue de direction. Les résultats de la satisfaction des résidents sont publiés et sont fournis comme indicateurs dans le cadre du contrat de partenariat Quafipa. Ils font également l'objet d'un benchmarking avec les autres EMS du canton.

En cas de litige, plainte ou doléances, les familles peuvent recourir aux instances suivantes :

1. Commission de surveillance des professions de la santé et des droits des patients (Direction de la santé et des affaires sociales, route des Cliniques 17, CP 1701 Fribourg) pour les plaintes et doléances,
2. Justice de paix pour tout recours concernant une mesure de contrainte,
3. Commission d'experts (Service du médecin cantonal, président de la Commission d'experts, route de Villars 101, 1752 Villars-sur-Glâne) pour tout recours concernant un niveau de soins.

### **4. CONCLUSION**

Nous portons une attention particulière à l'intégration des familles dans le réseau et l'EMS.

Nous favorisons une collaboration basée sur le respect mutuel pour le bien-être des résidents dans le but d'une amélioration continue de la prise en charge du résident dans sa globalité.

Code : 12389352	Auteur : DIR	Pagination : Page 6/ 6
Version : 1	Libération : DIR	Date : 28.01.2019