

Questionnaire Cantou pour professionnel (participant 10, aide-soignante)

Bonjour, je suis Arnaud, étudiant en master de sciences de la santé publique. Dans le cadre de mon mémoire, j'effectue des entretiens avec des professionnels travaillant dans le secteur des « Cantous » afin de pouvoir au mieux comprendre la prise en charge des patients qui y résident.

Je vous remercie d'ores et déjà d'avoir accepté d'y participer.

Je vous demande l'autorisation d'enregistrer notre entretien, ceci par facilité de retranscription par après. Toutes informations que vous me confiez resteront confidentielles et anonymes. Seuls ma promotrice et les membres du Jury auront accès aux renseignements que vous me donnez, à l'exception de votre identité qui leur restera inconnue.

Vous pouvez à tout moment décider d'interrompre l'entretien et d'y mettre fin.

Je vous laisserai mes coordonnées si vous désirez que je vous communique et transmette mon travail par la suite.

Avez-vous des questions avant de débiter

1) Pour commencer, pourriez-vous me parler de la fonction que vous occupez au sein de l'institution et en quoi elle consiste ?

S : Je suis aide-soignante spécialement dans les « Cantous ». Je fais les toilettes des patients, je les aide à se nourrir, à s'hydrater, je veille à leur confort et leur bien-être. Je travaille à temps plein et je suis par conséquent souvent présente, ce qui permet d'avoir un suivi des patients.

I : Cela veut-il dire que vous êtes fixes au « Cantou » et que vous ne passez pas du côté maison de repos ?

F : De temps en temps, il arrive que je passe du côté de la maison de repos. Mais je suis souvent affectée au « Cantou ». Je préfère être ici.

2) Quels ont été les facteurs qui vous ont incité à travailler dans un « Cantou » plutôt qu'une autre structure ?

S : Au départ, je n'aimais pas les « Cantous », j'en avais peur. Le fait que ce soit un service fermé m'impressionnait. À la suite d'une augmentation d'heures, j'ai dû commencer à prester des horaires au « Cantou ». Cela m'a permis de découvrir ce que c'était et de l'apprécier. Finalement je préfère travailler ici qu'en maison de repos.

3) Pourriez-vous décrire l'environnement du « Cantou », et expliquer quels sont les impacts attendus auprès des résidents du fait de ces aménagements ? (architecture, peintures stimulantes, jardin,...)

S : On essaye de recréer la vie quotidienne tout en vivant en société. L'objectif est de retrouver le 'comme chez soi' mais avec l'aide des soignants en plus. Nous devons faire le lien entre la famille et le résident.

I : Pensez-vous que l'architecture a un impact ?

S : Oui, le fait que tous les patients soient tous rassemblés fait qu'ils sont 'comme à la maison'. Ils ont un coin salon, un coin cuisine et un endroit salle à manger qui est central. Si chacun restait dans sa chambre toute la journée, je pense qu'il y aurait plus d'isolement et l'atmosphère ne serait pas pareille.

4) En ce qui concerne le personnel soignant, combien de personnes sont-elles impliquées dans le fonctionnement d'un « Cantou », quelles sont leurs qualifications et leurs rôles ?

S : Il y a une aide-soignante le matin, une éducatrice, un ergothérapeute et en fonction des jours on peut avoir une personne en plus. L'après-midi nous avons une aide-soignante, en fin d'après-midi il y a une autre aide-soignante qui vient la rejoindre. Nous avons également une infirmière mais qui passe uniquement pour donner les médicaments et soigner les plaies.

I : Estimez-vous que ce soit suffisant pour une unité de 15 patients ?

S : Non, c'est toujours le problème dans les soins. Nous ne sommes jamais suffisamment, surtout qu'ici certains patients ont besoin de plus d'attention et on ne sait pas toujours la leur donner.

5) D'après vous, qu'apporte le « Cantou » en plus des autres structures pour la prise en charge des patients et au contraire quelles pourraient être les limites des « Cantous » par rapport aux autres structures de soins ?

S : Les avantages sont ; qu'il y a une atmosphère familiale, que le personnel des « Cantous » soit assez stable (souvent les mêmes personnes qui tournent ce qui permet d'être un repère pour les patients), que les relations avec les patients soient plus fortes (on connaît toutes leurs habitudes, leurs expressions du visage et gestuelles). C'est quelque chose qu'on ne parvient pas à avoir en maison de repos car ils restent dans leur chambre ou dans les couloirs. Ici nous sommes en permanence avec eux.

I : Parvenez-vous à garder cette distance professionnelle indispensable ?

S : Alors c'est vrai que ce n'est pas toujours facile mais on essaye. On s'attache peut-être plus facilement à certaines personnes, mais les soins restent les soins.

I : Voyez-vous des inconvénients par rapport aux maisons de repos ?

S : Non, vraiment je ne vois pas d'inconvénient.

6) En tant que professionnel dans le domaine de la santé, quels sont les impacts sur votre vécu du fait de travailler dans un « Cantou » et pourquoi ? (Plus en adéquation avec vos valeurs ? Plus de respect envers le patient ?)

S : Je pense que le « Cantou » m'a permis d'acquérir une certaine patience. C'est vrai que face à des patients déments, on est souvent amené à se répéter et réexpliquer.

7) Les familles sont-elles impliquées dans la gestion quotidienne du « Cantou » ou les activités organisées ? Dans l'affirmative sous quelles formes ?

S : Il y a des activités prévues, et les familles sont généralement invitées à y participer. Nous organisons aussi la préparation de goûters et on invite les familles.

I : Les familles arrivent-elles parfois en proposant des activités ?

S : Oui, on a eu un mari qui apportait un jeu de carte lorsqu'il venait rendre visite à son épouse. Mais c'est vrai que c'est assez rare. Généralement c'est les familles qui viennent participer aux activités qui sont proposées.

8) D'un point de vue externe, comment qualifieriez-vous la satisfaction globale des familles ? Quels en sont les facteurs influençant ?

S : Cela va dépendre des familles. On reçoit régulièrement des retours positifs avec de temps à autre une boîte de chocolat offerte.

9) D'après vous, les patients présentent-ils aussi une satisfaction globale différente qu'en milieu "classique" / MR(S) ?

S : C'est assez difficile à dire mais en les observant on peut voir qu'ils sont tous calmes. Il n'y a pas spécialement d'agitation. Je le pense mieux ici car ils ont de l'attention et de l'écoute. C'est "comme à la maison" et je me dis qu'à la maison nous sommes toujours bien.

10) Qu'advient-il des patients ne sachant plus participer aux activités proposées ?

S : Ici, ce n'est pas de notre ressort d'aide-soignante mais... lorsque les patients ne parviennent plus à participer aux activités, il y a des réunions avec la chef infirmière, l'éducatrice et du personnel soignant pour évaluer s'ils doivent être transférés du côté de la maison de repos.

I : Les familles sont-elles conviées à cette réunion pour donner leur avis ?

S : Oui, bien sûr. Pas à cette réunion spécifiquement mais elles sont conviées pour avoir leur avis et leur accord.

I : Un transfert ne se fait jamais sans leur accord ?

S : Non. Et le médecin aussi intervient.

I : Si la famille est contre ce transfert vers la maison de repos, le patient termine-t-il ses jours dans le « Cantou » ?

S : Ça je ne pense pas car à l'entrée du patient dans l'institution, il est inscrit que si la personne n'est plus apte à rester au « Cantou » elle peut être transférée en maison de repos.

I : C'est quelque chose convenu dès l'entrée ?

S : Oui.

11) Comment la fin de vie est-elle abordée avec les familles et les patients au sein de l'institution ? Prenez-vous les patients en charge jusqu'au décès ? Votre prise en charge est-elle différente de celles mises en place dans d'autres structures, par exemple les MRS ?

S : Ici les discussions de fin de vies se déroulent généralement avec les familles car les patients déments ne sont généralement plus aptes à y participer. Les décisions prises sont écrites dans le dossier médical. De toute manière c'est aussi quelque chose qui est vu à l'entrée du résident.

12) D'après vous, qu'est-ce qui pourrait encore être amélioré dans les « Cantous » ?

S : Je pense qu'au niveau de l'architecture il y a quelque chose à faire. Il faudrait agrandir, séparer un peu la zone du salon et la rendre plus calme.

13) Pouvez-vous me renseigner sur le coût d'un mois d'hébergement au sein du « Cantou » pour le patient et pour la mutualité ?

S : Je pense que la chambre tourne aux alentours de 1300-1400 € par mois à charge du patient. Il faut ajouter à cela la coiffeuse, les médicaments et soins personnels annexes.

Je vous remercie d'avoir participé à cet entretien, d'avoir pris le temps de répondre à mes questions.

Légende :

I : Interrogateur

S : Soignant