

## **Questionnaire Cantou pour professionnel (participant 2, aide-soignant)**

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 également aide-soignant, mon rôle consiste à stimuler l'autonomie des patients, qui est la fonction principale du « Cantou ».*

*I : Par quels moyens parvenez-vous à les stimuler ? Pouvez-vous me donner des exemples à travers une journée type ?*

*S : Le matin, lors de notre arrivée, nous commençons par un petit rapport où les infirmières nous transmettent les informations de nuit. Ensuite, nous allons réveiller les patients et nous nous occupons des soins d'hygiène. On demande aux patients de faire le plus qu'ils peuvent par eux même, sous notre supervision, et nous faisons les parties qu'ils ne savent pas faire. Par après, nous invitons les patients à rejoindre la pièce centrale de vie, où ils prennent leur petit déjeuner en communauté avec les autres résidents. Nous disposons la nourriture de façon à ce que ce soit le plus possible comme à la maison. Bien sûr, nous aidons les patients avec moins d'autonomie à préparer leur déjeuner. Durant cette période, nous sommes également amenés à*

*donner les médicaments préalablement préparés par les infirmières. Ensuite, les patients peuvent se détendre et ceux qui le désirent peuvent aider à la préparation du repas de midi. On demande que le maximum de patients y participe, mais ils n'y sont pas obligés. Après nous mangeons ce que nous avons préparé tous ensemble. Les patients sont ensuite invités à se reposer, et nous faisons par la même occasion le tour des changes. Dans le courant de l'après-midi, des paramédicaux tels que des ergothérapeutes, des logopèdes ou des éducateurs leur proposent des activités où leur autonomie est également stimulée. Le soir généralement c'est un petit souper simple et nous les mettons au lit pas trop tard.*

*I : Vous avez parlé de maintenir l'autonomie, mais nous constatons que certains patients sont plus autonomes que d'autres. Vous arrive-t-il d'objectiver une entraide entre les patients de différents degrés d'autonomie ?*

*S : Oui, par exemple nous avons vu que Madame X propose régulièrement des verres d'eau à une autre patiente.*

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

*S : Moi je n'ai pas choisi, j'ai postulé ici dans cette structure, et on m'a directement placé dans un « Cantou ». Néanmoins, j'apprécie le fait de pouvoir consacrer beaucoup plus de temps aux patients que dans une maison de repos traditionnelle. On va aussi beaucoup plus s'attacher à eux et créer d'autres liens plus forts.*

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 : Grâce à la grande pièce de vie centrale et la disposition des chambres autour, les patients peuvent déambuler en permanence, et nous pouvons garder un œil sur eux. Ici, on essaye de stimuler les patients par tous les sens. Comme vous l'entendez, la radio est allumée, la peinture murale est de couleur vive, nous cuisinons au sein du « Cantou » ce qui permet de continuer à stimuler le sens de l'odorat, et finalement, la disposition de la table en forme de haricot autour de la cuisine leur permet d'observer ce qu'il s'y passe.*

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 : Nous travaillons par équipe de rotation. Le matin, nous sommes deux, et l'après-midi, une autre équipe de deux prend le relais. Généralement il s'agit d'un binôme infirmier/aide-soignant, mais il peut nous arriver d'être deux aides-soignants ensemble. Nous sommes fixes au « Cantou », cela signifie que nous ne sommes pas amenés à en sortir durant la journée. Il y a également des éducateurs, des logopèdes, des ergothérapeutes, des kinésithérapeutes, et des techniciennes de surface qui ne sont pas fixes au service. En effet, ceux-ci ont parfois des activités communes entre les « Cantous » et la maison de repos traditionnelle. Je crois n'avoir oublié personne.*

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 : Un des inconvénients du « Cantou » est que c'est un service fermé car il est sécurisé, ce qui peut avoir un impact négatif sur les patients qui aimeraient sortir pour rentrer chez eux et se retrouvent devant des portes closes.*

*I : Comment est-ce que cela se reflète ?*

*S : Certains patients sont devant les portes de sorties et tentent d'ouvrir celles-ci. N'y parvenant pas, cela peut créer un sentiment d'angoisse. Mais cela ne dure généralement pas trop longtemps.*

*I : Que pouvez-vous me dire concernant les avantages ?*

*S : J'ai déjà pu vous parler de l'architecture plus adaptée ici. De plus, le nombre de résidents se limite à 15 patients ce qui permet de consacrer plus d'attention et de temps à chacun d'eux. Ensuite je pense que les activités qui leurs sont proposées sont plus adaptées, on les inclut dans la préparation des différents repas par exemple afin qu'ils retrouvent des gestes de la vie quotidienne. On essaye de faire le plus possible comme à la maison. Les familles sont elles aussi invitées à participer aux différentes activités car elles sont un repère pour les patients.*

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 crois que je suis beaucoup plus attaché aux patients, si l'un d'entre eux venait à partir il y aurait un vide.*

*I : Vous pensez que la distance professionnelle est plus difficile à instaurer ?*

*S : Bien sûr j'essaye de garder une certaine distance, mais je pense qu'il y a aussi une part d'inconscient qui joue. Le fait d'avoir moins de patients, de pouvoir leur consacrer plus de temps et de les suivre à long terme fait que nous nous y attachons forcément plus qu'à l'hôpital ou en maison de repos.*

*I : Je comprends, et en quoi le fait de travailler dans les « Cantous » a-t'il un impact sur votre personnalité ?*

*S : Peut-être suis-je plus à l'écoute des autres.*

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

*S : Oui bien évidemment, les familles peuvent nous aider à préparer les repas. Une famille d'une patiente m'aide parfois à préparer des tartines. Sinon, lors d'un anniversaire ou d'un évènement important, on organise souvent une petite fête et on invite les familles. Il arrive alors parfois que certaines d'entre elles préparent un petit gâteau ou autre pour les apporter ici.*

*I : Les familles proposent-elles des activités ?*

*S : Non, les familles participent généralement aux activités que le « Canou » propose mais elles n'en proposent pas. Leurs idées seraient pourtant les bienvenues, mais on peut comprendre que cela demanderait un gros investissement de leur part.*

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

*S : Je crois que les familles sont globalement plus satisfaites de leur prise en charge ici que dans une structure plus traditionnelle.*

*I : Comment évaluer-vous cette satisfaction ?*

*S : Les familles nous le disent, tout simplement.*

*I : Quels sont les éléments qui font que les familles sont plus satisfaites ?*

*S : Les familles remarques qu'on prête plus d'attention à leur proche, qu'on leur consacre plus de temps, qu'on les stimule. De plus je crois que le fait de vouloir faire participer les familles à la prise en charge de leur proche leur amène une satisfaction supplémentaire. Elles sont intégrées dans l'accompagnement de leur proche.*

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

*S : Il est difficile de dire si les patients sont plus satisfaits que dans une maison de repos classique parce qu'ils ne se rendent plus toujours compte d'où ils sont et comment nous nous occupons d'eux. Lorsque nous leur rendons un service, il ne faut pas attendre un remerciement en retour. Néanmoins, on constate une dégradation de leur état général plus lente que dans d'autres structures de soins. Cela pourrait éventuellement se traduire par une certaine satisfaction, qu'ils se sentent bien ici ?*

*I : Oui, votre collègue m'avait parlé de l'exemple de Madame X. dont l'état de santé s'était amélioré lors de son entrée dans votre service.*

*S : Oui effectivement, c'est impressionnant le redressement de situation. On a déjà eu plusieurs cas de ce type. Et à l'inverse aussi, lorsqu'un patient doit se faire hospitaliser et quitte dès lors notre service, les familles nous transmettent parfois que le déclin est fulgurant. Peut être qu'à travers ces exemples, on peut se dire que les patients sont satisfaits de leur prise en charge chez nous.*

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

*S : Lorsque les patients ne parviennent plus à participer aux activités, on demande qu'ils continuent à venir un maximum dans la salle de vie / salle à manger. Cela nous permet de*

*continuer à les surveiller et eux continuent à pouvoir observer ce qu'il se passe autour d'eux. Comme je vous le disais, les patients ne sont pas obligés de participer aux activités, mais la stimulation continue par la vue, l'odorat, l'ouïe et le goût. Je crois qu'il faut accepter que cela fasse partie de la progression de la maladie. Il ne faut en aucun cas exclure ces patients.*

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 : En ce qui concerne la fin de vie, je ne saurais pas vraiment vous répondre étant donné que je suis ici depuis six mois et que je n'ai pas encore vécu cette situation. Ce que je peux vous dire, c'est que notre institution dispose de 8 « Cantous », qui sont répartis selon le degré de dépendance des patients et que si un patient devient trop grabataire il se peut qu'il soit transféré.*

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

*S : Créer un espace salon bien-être, où les patients pourraient aller se détendre.*

*I : Vous entendez par là, un espace snoezelen ?*

*S : Oui, où le patient pourrait se retrouver dans un espace apaisant.*

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 : Oui, il me semble que le tarif par jour est aux alentours de 48€ par jour à charge du patient. Cela constitue le tarif de base sans tous les compléments qu'on peut trouver autour. Les compléments varient en fonction de la demande du patient (coiffeur, manicure, ...).*

*I : Bien, et qu'en est-il du prix pour la mutualité ?*

*S : Alors là vous me posez une colle, je ne saurais pas vous répondre.*

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

Légende :

I : Interrogateur

S : Soignant