



Epuisement professionnel en EHPAD : comment retrouver du sens ? Le Label HUMANITUDE® : 1^{er} label de bien-être en maison de retraite

Le secteur de l'aide à la personne est devenu le plus accidentogène de France dépassant le BTP selon les derniers chiffres de l'Assurance Maladie¹.

L'accueil de personnes très âgées, atteintes de poly-pathologies (8 pathologies en moyenne selon la Drees²), de maladies neurodégénératives qui entraînent des troubles du comportement, jusque la fin de vie... représentent aujourd'hui un réel défi pour le personnel soignant.

Les pouvoirs publics ont établi des recommandations de bonnes pratiques (ANESM, HAS) mais ils n'ont pas clarifié un cadre repère opposable face aux refus de soin, à l'enchaînement des soins dans des organisations à flux tendus.

Les familles, les proches sont perdus face aux 7 700 EHPAD où le reste à charge reste très élevé (Plus de 2200 euros/mois³) au regard des retraites moyennes. Elles culpabilisent devant les images relayées sur ces structures.

Par ailleurs, les EHPAD vivent une convergence tarifaire qui les étranglent alors qu'ils sont notoirement sous-dotés. Les crédits sont accordés en fonction des besoins en soin. Les bonnes pratiques qui améliorent l'autonomie, la qualité de vie au travail ne sont pas récompensées.

Face à ces réalités, des équipes ont décidé de réagir.

Elles ont choisi de former leur personnel à l'approche Humanitude. Cette Méthodologie de soin Gineste-Marescotti® interroge chaque geste de soin et apporte plus de 150 techniques et outils concrets pour apaiser les soins difficiles et redonner du sens aux pratiques. Ils ont décliné cette approche dans leur projet d'établissement, dans leurs organisations, pour répondre aux 5 principes Humanitude et atteindre le respect des 150 critères du 1^{er} Label de bien-être qu'ils ont eux-mêmes créé : Le Label Humanitude.

A la veille d'un mouvement social dans les EHPAD, ce 30 janvier, nous vous invitons à visiter ces 15 établissements labellisés, à interroger les professionnels, les résidents et les familles.

Bien vieillir : un enjeu de société

- 9 résidents sur 10 âgés de moins de 70 ans souffrent de troubles de cohérence
- 30% souffrent d'une maladie neurodégénérative⁽²⁾

Aujourd'hui, 728 000 personnes résident en maison de retraite⁽¹⁾. Et le niveau de dépendance ne cesse de s'alourdir : de 2011 à 2015, le nombre de personnes en perte d'autonomie passant ainsi de 81 % à 83 %. Les résidents fragilisés, ayant leurs facultés cognitives affaiblies, ne parviennent plus à comprendre la situation de soins. Les actes ou gestes naturels, sont très souvent, faute d'être analysés et compris, ressentis comme des agressions. La tâche s'avère donc d'autant plus difficile pour le personnel soignant en institution.

Si le terme de bien-être s'est imposé dans les recommandations officielles des organismes publics d'évaluation et d'accréditation, il manque encore des repères clairs dans le quotidien des pratiques. La notion de bien-être est souvent perçue comme une évidence. Or les comportements des personnes atteintes de troubles cognitivo-mnésiques montrent au contraire qu'un prendre soin professionnalisé et cohérent n'est pas si simple.

Humaniser la relation soignants-résidents par une approche fondée sur le respect de la dignité et de la bien-être

¹ Etude l'Essentiel Risques professionnels 2016 – Assurance Maladie <http://risquesprofessionnels2016.fr/Lessentiel.pdf>

² Drees – 728 000 résidents en EHPA – Juillet 2017 <http://drees.solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/er1015.pdf>

³ IGAS – Résidences Personnes Agées – Février 2015 - http://www.igas.gouv.fr/IMG/pdf/2014-095R_residences_pers_agees.pdf

Créé en 1995 par R. Marescotti et Y. Gineste, Humanitude est une méthodologie associant une philosophie de soins à 150 techniques de prendre soin pour apaiser les soins difficiles. Elle professionnalise la relation avec la personne fragilisée et s'enseigne sur le terrain par des formations-actions auprès des résidents les plus complexes.

« Former ne suffit pas. Il faut rendre pérenne ces formations. C'est pourquoi nous avons décidé de créer une association pour mieux organiser cette méthodologie.

Nous avons mis en place des outils pour permettre aux établissements de suivre cette démarche au long cours, l'intégrer dans leurs projets de services et arriver ainsi à l'obtention du label » explique Evelyne Gaussens, directrice d'hôpital honoraire,

présidente d'Asshumevie, l'association des utilisateurs de l'Humanitude (EHPAD, USLD, MAS, SSIAD, Centres hospitaliers). Créé et délivré par l'association Asshumevie, le label Humanitude® s'adresse aux EHPAD, aux services d'aides et de soins à domicile, aux établissements sanitaires et aux établissements pour personnes en situation de handicap qui souhaitent **améliorer le bien-être des personnes fragilisées, favoriser le prendre-soin et la qualité de vie au travail des professionnels.**

Les 5 principes de l'Humanitude :

- Zéro soin de force sans abandon de soin
- Respect de l'intimité et de la singularité
- Vivre et mourir debout :
- Ouverture sur l'extérieur
- Lieu de vie, lieu d'envies

Le label Humanitude® : le 1^{er} label de bientraitance spécialement adapté pour les maisons de retraite

« La toilette évaluative est une façon de tracer le type de communication dans la douceur avec une personne âgée » E. Gaussens.

Le label est délivré sur le respect de 5 principes déclinés en 300 critères et indicateurs, réunis dans un manuel d'utilisation. **Ces critères permettent d'accomplir des soins réalisés en douceur**, de respecter le lieu de vie de la personne dépendante et de ses rythmes de vie et de créer des lieux de vie qui soient aussi des lieux d'envies. « Le label Humanitude est une manière d'aider les établissements à intégrer l'ensemble des enseignements de l'Humanitude dans les pratiques professionnelles et d'aller vers une démarche éthique dans le prendre-soin

quotidien. C'est une réelle démarche de management, un projet d'établissement, qui doit impliquer tous les acteurs, aussi bien le directeur d'établissement que tout le personnel : soignants, restauration, animation... » commente Evelyne Gaussens.

Une démarche qui a fait ses preuves dans le prendre soin

- Une diminution de 88,6% de la consommation de neuroleptiques
- Une amélioration de 83% des soins difficiles ⁽³⁾

On constate une amélioration de qualité de vie des résidents et une meilleure qualité de vie au travail pour les professionnels dans les établissements labellisés.

Moins de médicaments, notamment moins de neuroleptiques, de nombreux EHPAD labellisés ont pu constater l'efficacité de cette méthode de soins. En effet, une étude effectuée auprès de 111 personnes⁽³⁾ présentant une pathologie neuro-dégénérative de type Alzheimer a montré que 83 % des soins habituellement difficiles sont améliorés de façon importante ou très importante lorsqu'ils sont effectués selon la méthodologie

de soin Gineste-Marescotti, objectivant ainsi des bénéfices tant pour les patients que pour les soignants. Les établissements labellisés ont également constaté moins d'arrêts de travail et une diminution de l'épuisement professionnel.

Obtenir le label, cela se mérite !

Les critères d'évaluation du Label Humanitude® sont réalisés dans tous les domaines révélateurs de la qualité de vie des personnes accueillies. Pour obtenir le label, il faut satisfaire aux 300 critères d'évaluation sur le prendre soin. Le label est délivré pour 5 ans par l'association Asshumevie dont les experts vérifient sur site l'adéquation entre le prendre soin proposé et les 300 critères du manuel d'évaluation. Toutes les structures qui entament la démarche vers la labellisation sont accompagnées selon leurs besoins par les organismes de formation Humanitude.

En 2018, 60 EHPAD & SSIAD sont engagés vers le label Humanitude® et 15 sont labellisés.

Liste des labellisés

En savoir pls www.lelabelhumanitude.fr

C'est au cours du colloque sur les approches non médicamenteuses 2017 que 3 nouveaux établissements se sont vu remettre le label Humanitude par Madame Marie-Anne Montchamp nouvelle présidente de la CNSA. **Les nouveaux labellisés témoignent :**

Mme Courrier, cadre de soins aux Balcons du Lot à Prayssac, 60 résidents :

« L'ensemble du personnel de l'établissement a été formé à la démarche, que ce soit les cuisiniers, les infirmières, les aides-soignantes ou encore l'animatrice. On a constaté une bonne dynamique avec la philosophie de soins Humanitude, qui a apporté de la qualité au sein de l'Ehpad. Obtenir le label, c'est une reconnaissance et un engagement pour le personnel. L'Humanitude, c'est un savoir-être. La labellisation est la concrétisation des acquis et apporte une garantie de pérennisation sur ce qui a été et sera mis en place autour du résident. Les résidents ne sont plus angoissés, ils ressentent une plénitude et se sentent écoutés et compris, ils nous ont confié se sentir comme chez eux. Les familles viennent en confiance dans l'établissement. Le Label Humanitude nous a permis par ailleurs d'obtenir une reconnaissance de la part des autorités de tutelle ».

Mme Schrub, directrice de la résidence Bouic-Manoury à Fauville-en-Caux, 100 résidents :

« Nous n'avons pas plus de moyens que la plupart des établissements. La méthodologie Humanitude est une autre façon d'appréhender le soin pour les professionnels. Mettre en place cette méthodologie ne nécessite pas l'embauche de personnel supplémentaire : c'est avant tout une question d'organisation. Nous avons mené une enquête auprès des familles et le retour a été très positif, notamment sur les aspects de respect de la personne, de la dignité et de la qualité d'écoute par rapport aux souhaits et aux envies des résidents. Ils ont attribué à l'établissement une note supérieure à 8/10. Obtenir le label : c'est un travail énorme de traçabilité, de suivi, de maintien de la qualité qui demande un réel engagement de la part de l'ensemble du personnel. Le label n'est pas une fin : cet investissement doit se maintenir, pour continuer à progresser, à s'améliorer en fonction des demandes et des besoins des résidents ».

Mme Brigitte Maître, directrice du Foyer Alain Lefranc – et SAMSAH - ADEP à ROANNE

« Le constat de départ était : on savait laver les personnes, on savait les faire manger mais on avait oublié le prendre soin. La démarche vers le label Humanitude est devenue un moyen d'apprentissage collectif, un langage commun, dont la finalité est de s'interroger sans cesse sur le sens des accompagnements, une recherche d'un juste équilibre entre la qualité de vie des usagers et la qualité de vie au travail des salariés. C'est aussi une démarche vers le développement durable, l'Adep est engagé vers la citoyenneté et vers la responsabilité. Nous avons constaté des impacts forts depuis la mise en place du label : une absence de cris, une diminution de 90% des fausses routes, l'implication des résidents dans la vie de l'établissement et la découverte de nouvelles capacités jusqu'alors insoupçonnées, une solidarité entre les résidents et l'instauration d'un climat de confiance et de sérénité. Et pour les salariés, nous avons observé une diminution des accidents du travail de 90%, une baisse des arrêts de travail de 40% et un très faible turn-over ».

A propos de d'Asshumevie

Association selon la loi de 1901, Asshumevie est représentée par des utilisateurs de l'Humanitude (EHPAD, CH, Fam, Mas, Ssiad, Saad). Créé en 2011, elle est composée des auteurs de l'Humanitude, du Collège des utilisateurs des formations Humanitude (EHPAD, CH, FAM, MAS, SSIAD...), du Collège des représentants du réseau des organismes de formation habilités – Les Instituts Gineste-Marescotti représentés par Annie de Vivie (PDG Eternis SA – Instituts Gineste-Marescotti France et Agevillage.com) et du Collège des associations de personnes âgées, familles, personnes handicapées.

Elle a pour objectifs de :

- être force de proposition auprès des pouvoirs publics : visites des expériences, réflexions sur les formations initiales, évaluations des pratiques professionnelles et des résultats ;
- accompagner les professionnels en amont et en aval des formations ;
- participer à l'évaluation scientifique de la méthodologie de soin elle-même pour la faire évoluer régulièrement ;
- avancer vers une « labellisation Humanitude » des établissements et services.

<https://www.insee.fr/fr/statistiques/1906664?sommaire=1906743>; (2) <http://drees.solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/er1015.pdf>; (3) Analyse réalisée par Successful Aging Database pour L'institut pour la recherche et l'information sur la Méthodologie de soin Gineste-Marescotti dite Humanitude – Supplément de la Revue de Gériatrie- Juin 2008.