



Ensemble, pour la **bienveillance** envers nos usagers!



ROUE DE L'APPROCHE RELATIONNELLE

Une approche de bienveillance en CHSLD

Contexte de création

Issue de plusieurs réflexions pour clarifier les attentes de bienveillance en CHSLD, la *Roue de l'approche relationnelle* fût créée en 2006 par les membres du comité Milieu de vie du CSSS de la Pointe-de-l'Île. Au cœur du programme Milieu de vie, elle représente un levier à l'amélioration de l'approche relationnelle de la part du personnel en regard de chacun des résidents en identifiant 39 comportements attendus. La Roue met en relief l'importance du « savoir-être » du personnel au quotidien pour assurer la qualité des soins et des services. La *Roue de l'approche relationnelle* permet la réflexion, la prise de conscience, la formation et la clarification des attentes auprès des intervenants. Elle permet aussi l'évaluation concrète de l'approche relationnelle en mesurant les comportements attendus. Revu et corrigé dans sa présentation, en 2017, par l'équipe Milieu de vie du CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal, le contenu de la Roue demeure d'actualité et complémentaire à la politique nationale pour contrer la maltraitance auprès des personnes vulnérables.

Axes du projet clinique en CHSLD

Le projet clinique en CHSLD étant défini par trois axes qui précisent également la « définition » de l'approche Milieu de vie pour l'équipe des CHSLD, soit :

1. L'amélioration continue de l'approche relationnelle;
2. La promotion des droits, de l'autodétermination des personnes et de contrer la maltraitance;
3. L'amélioration continue de la qualité.

La *Roue de l'approche relationnelle* est l'outil privilégié pour répondre à l'axe 1.

Inspirée de six auteurs

La *Roue de l'approche relationnelle* est inspirée de six auteurs qui, par leurs travaux, ont mis en valeur l'importance de la relation entre le soignant et la personne soignée, soit :

- **Albert Jacquart**, philosophe émérite qui a parlé de l'humanité entre les êtres humains.
- **Jean Vanier**, humaniste reconnu, créateur de l'Arche qui a fait la promotion de l'approche auprès des personnes différentes.
- **Yves Gineste et Rosette Marescotti**, psychogérontes reconnus qui ont créé la méthode Gineste-Marescotti centrée sur l'humanité des soins.
- **Marie de Hennezel et Johanne de Montigny**, psychologues reconnues pour leur engagement à humaniser les soins.

Sa présentation

- **Une roue** : pour avancer et favoriser le développement, l'amélioration continue du savoir-être.
- **Ses couleurs** : pour fixer l'attention et mettre en relief l'importance de l'approche relationnelle.
- **Le résident au centre** : puisqu'il constitue la raison d'être de nos actions au quotidien.
- **Les dix thèmes** : qui englobent l'ensemble des thèmes de la bienveillance et sont en lien avec les travaux des six auteurs.
- **Les 39 comportements attendus** : avec des attitudes spécifiques réalisées quotidiennement par les intervenants lors des interventions de soins et des services. Leur spécificité permet de mesurer concrètement s'ils sont adoptés ou non par l'intervenant.

Son rayonnement

La *Roue de l'approche relationnelle* est sous droits d'auteur. Protégée, elle est utilisée lors de la formation des préposés aux bénéficiaires par la Commission scolaire de la Pointe-de-l'Île et dans quelques établissements en région.

Exemples d'utilisations lors d'activités

- Promotion de l'approche relationnelle;
- Formation des nouveaux intervenants;
- Appréciation du rendement des intervenants;
- Sensibilisation des résidents, des familles et des bénévoles;
- Promotion constructive pour contrer la maltraitance.