

CENTRE HOSPITALIER
ALBERTVILLE MOUTIERS



Centre Hospitalier Albertville Moutiers Une formation pour améliorer la communication dans l'Unité de Soins Longue Durée...

Le Cabinet EC6 propose au Centre Hospitalier Albertville Moutiers une formation afin de poursuivre les travaux accomplis lors de la mission MeaH. Cette formation novatrice permet de disposer pour la première fois d'outils orientés vers le soin relationnel et la communication verbale et non-verbale afin d'améliorer la prise en charge des personnes âgées lors des repas.

Dans le cadre de la Meah (Mission nationale d'expertise et d'audit hospitalier), le Centre Hospitalier Albertville Moutiers a bénéficié d'une mission d'expertise conduite durant 12 mois par le Cabinet EC6. Les travaux ont porté essentiellement sur les organisations de travail permettant d'optimiser la prise en charge nutritionnelle des patients et des résidents. Dans le cadre de sa politique de recherche et de développement, le Cabinet EC6 met en place dans les établissements de santé plusieurs modules de formations spécifiques pour la prise en charge hôtelière des personnes âgées dans les établissements de santé. L'un de ces

modules forme les personnels chargés du service des repas à l'importance stratégique de la communication verbale et corporelle dans la prise en charge hôtelière et nutritionnelle de ces patients. C'est justement cette formation que le Cabinet EC6 propose au Centre Hospitalier d'Albertville Moutiers afin de poursuivre les travaux accomplis lors de la mission MeaH. Cette formation novatrice permet pour la première fois de disposer d'outils orientés vers le soin relationnel et la communication verbale et non-verbale pour améliorer la prise en charge des personnes âgées lors des repas. Afin de mesurer les impacts de cette formation

au sein de son service USLD, le Centre Hospitalier met en place, de son côté, des indicateurs scientifiques et techniques pour mesurer les évolutions dans la qualité de la prise en charge nutritionnelle des personnes âgées. Les indicateurs comportent notamment un suivi de l'état nutritionnel des patients, chaque mois pendant la période de formation (au travers du calcul de l'IMC, de l'albuminémie et du suivi des ingestats). La formation réalisée par le Cabinet EC6 est conduite en lien étroit avec le CLAN de l'établissement, le chef de service de gériatrie, la Direction des soins infirmiers, les cadres supérieurs et cadres des services de

soins concernés par le champ de l'étude et par la diététicienne de gériatrie. L'objectif de cette formation est de sensibiliser et de former les personnels de l'USLD au fonctionnement de la communication, de permettre une prise en main et d'affiner les outils de communication. Il s'agit également d'accompagner cette équipe dans l'utilisation optimisée d'un mode de communication impactant fortement la prise en charge alimentaire des personnes âgées. Les effets de l'ensemble de ces séquences font l'objet d'une évaluation permanente et d'un bilan final de la part du Centre Hospitalier d'Albertville-Moutiers.



Pouvez-vous nous présenter cette formation ?

Eric Commelin :

Le Centre Albertville Moutiers est un établissement que nous avons accompagné dans le cadre des missions MeaH. Nous avons travaillé sur plusieurs actions qui visaient toutes à améliorer la qualité de la prise en charge nutritionnelle des patients et des personnes âgées dans les services d'hébergement. C'est ainsi que nous nous sommes rendus compte que le facteur humain comptait plus que le facteur technique. Même si nous mettons en place une véritable politique de

de communication. Dans ce service, à Moutiers, il y a 30 patients, dont 28 ou 29 non-communicants, des patients atteints de maladies type Alzheimer ou autres. L'envie de manger est directement liée à l'envie de vivre ou de ne pas vivre. D'après des enquêtes menées dans des services long séjour, les personnes âgées bénéficient de deux minutes de communication active par jour. Communiquer, ce n'est pas seulement parlé à la personne, c'est aussi toute une attitude.

La communication est-elle vraiment primordiale dans la prise en charge nutritionnelle ?

E.C : Dans notre équipe, nous avons une sophrologue, Christelle

être finie au mois de juin. C'est une mission que nous conduisons à titre bénévole et qui s'inscrit dans notre politique de recherche et de développement. Nous voulons modéliser cette formation pour pouvoir, ensuite la proposer à d'autres établissements. Il y a donc des échanges avec Moutiers puisque, parallèlement, nous avons demandé à l'établissement de mettre en place un suivi de l'état nutritionnel de tous les patients sur 6 mois.

Les premiers contacts ont été pris avec le personnel de Moutiers. Comment a-t-il réagi à cette formation ?

E.C : Le personnel a très bien réagi. À l'origine, nous étions parti sur le bien-être de la personne âgée. Finalement, nous nous sommes dit que travailler sur la relation humaine apportait du bien-être aussi bien aux patients qu'aux personnels soignants. Il faut savoir que ce sont des métiers extrêmement difficiles et exigeants. Les soignants apportent beaucoup d'affectifs dans ces services, mais ils doivent aussi se préserver. Nous leur proposons donc d'avoir aussi des espaces de communications où ils vont pouvoir s'exprimer et trouver de l'aide.

Quel est l'apport du personnel soignant dans cette formation ?

E.C : Il est énorme. C'est vraiment de la « formation – action ! » Sur une journée complète, une heure est réservée à l'intervention en salle. Le reste du temps, c'est du travail sur le terrain, auprès des patients, auprès des soignants, en individuel ou en collectif.

Avez-vous déjà eu des échos d'autres établissements qui seraient intéressés par cette formation ?

E.C : Pour l'instant, nous ouvrons juste une nouvelle voie. Une de plus, après le guide pour les patients en fin de vie ou encore le guide pour les patients atteints d'Alzheimer. Dans un premier temps, nous essayons de voir si cette formation a un avenir. Nous savons que cela avait été pensé pour le soin mais pas pour la prise en charge nutritionnelle. Nous étions performants sur la technique et sur l'organisation, mais l'aspect humain, finalement, nous échappait. Nous avons donc l'impression qu'il nous manquait l'essentiel. Avec cette formation, je pense que nous aurons l'intégralité des outils.



prise en charge nutritionnelle au travers de plans alimentaires, de menus, de choix qui soient adaptés, cette prise en charge nutritionnelle se retrouve, elle-même confrontée à la problématique de la relation humaine dans le service. Cette problématique est multiple. Elle est notamment d'ordre organisationnel avec la capacité des personnels soignants à être suffisamment nombreux et opérationnels pour assurer l'aide au repas. Par ailleurs, les personnels hospitaliers n'ont pas tous une connaissance suffisante des relations humaines que l'on peut avoir avec des personnes âgées, notamment en terme

Reynard, qui travaille beaucoup sur ce relationnel à instaurer entre le personnel soignant et les personnes âgées. Le but est justement d'améliorer la communication, être encore plus dans l'humain pour pouvoir favoriser, chez ces personnes âgées, l'envie de se nourrir parce qu'elles auront l'envie de vivre. Ce principe dit « humanitude » avait déjà été développé dans le soin, mais pas dans la prise en charge nutritionnelle.

Combien de temps va durer cette formation ?

E.C : Cette formation doit en théorie durer 6 mois, elle devrait donc

