

## Communiqué de presse

Date: 19.09.2013  
Embargo: 19.09.2013, 14h00



## Le label Sonate pour la bientraitance en institution décerné pour la première fois

**Les homes de la Roseraie à Saint-Imier et de l'Escale à La Chaux-de-Fonds sont les deux premiers établissements à recevoir le label Sonate pour la bientraitance en institution. Créée en 2012, cette distinction souligne les efforts entrepris dans ces homes en faveur du bien-être des résidents mais aussi du personnel. Le label remis aujourd'hui vient conclure un processus d'analyse de plusieurs mois qui se base notamment sur les résultats de questionnaires aux résidents, à leurs proches, aux personnels et aux cadres.**

L'association Sonate pour la bientraitance en institution a remis pour la première fois son label. Il souligne l'engagement d'institutions en faveur du bien-être de leurs résidents et du personnel.

### **Améliorer l'accompagnement des résidents de la Roseraie**

La Roseraie à Saint-Imier a été le premier home à suivre le processus de labellisation conduit, sur mandat de l'association Sonate, par Formasanté, une entreprise privée spécialisée dans la formation dans le domaine de la santé. Les mesures déjà prises ou les projets en cours ont été répertoriés sur la base d'entretiens, de documents fournis par l'institution et de différents questionnaires remplis par les résidents, leurs proches ainsi que le personnel et les cadres. Une analyse approfondie des réponses aux questionnaires a permis d'élaborer des plans d'action ciblés soit pour un secteur spécifique du home ou pour toute l'institution. Au home La Roseraie, des groupes de travail planchent sur travaux d'envergures comme par exemple la mise en place d'un système de référence qui permettra un meilleur accompagnement des résidents.

### **Les choix et désirs des résidents au centre de la démarche de l'Escale**

L'Escale à la Chaux-de-Fonds a suivi la même démarche. Là aussi, les réponses aux questionnaires ont permis notamment de mettre en place des mesures concrètes qui ont amené à des améliorations immédiatement perceptibles. Ainsi les résidents peuvent faire part directement de leur besoin et leurs envies au cuisinier qui se rend désormais dans la salle à manger à l'issue des repas. D'autre part, les informations recueillies sur les résidents dans les différents secteurs de l'institution sont petit à petit réunies dans un "recueil de données". Ces informations permettent d'établir ensuite des projets de vie pour chaque personne en fonction de ses choix et de ses désirs. Tous les secteurs de l'institution travaillent d'arrache pied sur différents thèmes.

### **L'association Sonate**

Créée en novembre 2012, Sonate ([www.sonate.ch](http://www.sonate.ch)) est une association à but non lucratif qui s'engage pour promouvoir la bientraitance en institution. Elle octroie un label aux établissements qui ont suivi un processus d'évaluation pendant 3 à 6 mois et qui s'engagent à suivre les mesures décidées en commun. Le suivi de la démarche est assuré par un processus de relabellisation tous les deux ans.



Le label Sonate s'adresse à toute institution de Suisse romande qui accueille des résidents. A moyen terme, l'association espère pouvoir disposer des moyens nécessaires pour étendre ses activités à la Suisse alémanique, voire au Tessin.

Renseignements:

- Caroline Sauser, présidente de l'Association Sonate, 079 631 71 09, [label@sonate.ch](mailto:label@sonate.ch)
- Nathalie Galli, Formasanté, 079 206 72 91 ou [ngalli@formasante.ch](mailto:ngalli@formasante.ch)
- La Roseraie: Alexandra Lehmann, infirmière cheffe, 032 942 45 45
- L'Escale: Jean Messerli, Directeur, 032 910 10 10

## Réflexions sur la démarche de la labellisation SONATE

### **Alexandra Lehmann, Infirmière-cheffe du Home La Roseraie à St-Imier**

Comme la prise en charge de la douleur, la bientraitance fait partie intégrante dans la vie d'un EMS.

Toujours à la recherche d'améliorer nos prestations en faveur de nos résidents, nous avons accepté ce rôle "d'établissement pilote" afin d'afficher clairement notre position sur les valeurs de respect et de bientraitance.

Le fait de collaborer régulièrement avec un membre du projet par le biais de formations internes, nous a naturellement conduits à accepter sa proposition. Cette nouvelle approche nous a permis de mettre en évidence les actions entreprises dans notre institution au quotidien et ainsi garantir une prise en charge respectueuse. Des formations sont régulièrement mises sur pied afin d'offrir un bagage supplémentaire au personnel soignant et également à toute personne travaillant au sein de notre établissement qui se voit confronté à des personnes de plus en plus âgées et avec des pathologies de plus en plus lourdes.

Les questionnaires aux familles, résidents et ainsi qu'aux collaborateurs nous ont permis de cibler les besoins en confort et convivialité de certains locaux par exemple. Le regard extérieur des infirmières de "Sonate" est un excellent facteur de questionnement.

### **Jean Messerli, Directeur du home L'Escale à La Chaux-de-Fonds:**

Après deux ans de travaux de rénovation des chambres et des sanitaires, nous avons ressenti le besoin de "travailler" sur nos fonctionnements et relations avec les résidents. Nous nous sommes trouvés devant le plan organisationnel de l'institution sans savoir quel chemin emprunter pour atteindre notre objectif. Suite à une rencontre avec Nathalie Galli, nous avons pris connaissance de la démarche de bientraitance SONATE.

Le concept de partir de notre existant et de notre pratique, et de déterminer à partir de ces balises nos forces et faiblesses, nous a immédiatement parlé. L'autre aspect motivant est le positivisme de la démarche SONATE qui recherche le bon et démontre les opportunités d'actions bientraitantes.

Dès le début, nous avons décidé d'inclure dans la démarche une forte proportion de résidents, les familles et les proches, la totalité des collaboratrices et collaborateurs ainsi que les bénévoles. Il nous est apparu que tous les acteurs œuvrant dans l'environnement du résident impactent sur son accompagnement et interagissent, à satisfaction ou non, avec lui.

Suite à la récolte des données auprès de tous les groupes, et à l'analyse et la synthèse effectuées par Nathalie Galli, nous nous sommes retrouvés devant une richesse. La photographie organisationnelle et fonctionnelle de l'institution, obtenue à travers une multitude d'yeux, a rendu visible les préoccupations, les attentes, les besoins de chaque groupe et également leur contentement, leur satisfaction et leur bien-être de partager la vie de l'Escale.

De ce vivier, chaque secteur a dû en tirer un plan d'action (cf. ci.-dessous), à réaliser à court, moyen ou long terme. La finalité de la démarche SONATE n'est pas de réaliser

des "exploits" uniques mais elle est un cheminement continu en gardant son esprit ouvert sur la bienveillance.

Rentrer dans cette démarche présuppose une ouverture à la critique et la volonté institutionnelle de se questionner sans tabou sur ses fonctionnements.

Les plans d'action mise en œuvre à l'Escale:

- Cibler la formation du personnel sur l'accompagnement en gériatrie
- Elaborer les histoires de vie de chaque résidant et mettre en place un système d'information pour l'ensemble du personnel.
- Etablir le dialogue entre la cuisine et les résidants
- Optimiser le confort thermique des résidants
- Améliorer la sécurité et l'organisation de la buanderie
- Valoriser les ressources des résidants en animation
- Structurer l'accueil du résidant et l'orientation des familles
- Développer et travailler la communication au sein de l'institution.