



« Humanitude » et personnel du service hôtelier

Auteur : Baechler Marie-Christine, mariebaech@websud.ch

Résumé :

Ce projet consiste à développer les compétences du personnel du service hôtelier en matière de relation/communication avec des personnes âgées présentant des SCPD¹ selon la philosophie de soins de « l'Humanitude ».

L'objectif est de garantir le respect de la dignité des résidents perturbateurs dans les lieux sociaux du home et de restaurer leur condition d'adultes en favorisant et en respectant l'expression de leurs choix.

La population cible – personnel du service hôtelier – a été impliquée dans le choix de la problématique selon le guide méthodologique pour projet en éducation thérapeutique du DIFEP².

L'évaluation s'est portée sur 3 axes :

- individuellement, au moyen d'une grille d'observation
- par un entretien de groupe
- par un suivi de l'évolution des plaintes

Les résultats confirment que l'accueil respectueux des résidents perturbateurs nécessite une formation spécifique de tous les collaborateurs. L'apprentissage par problèmes issus de la pratique est un excellent moyen pour développer une véritable culture institutionnelle. Il favorise l'implication des collaborateurs, preuve en est le taux de 86% de participation au projet !

Mots-clés : Humanitude, recommandations en gériatrie, loi sur la santé Fribourg

¹ **SCPD** (Symptômes Comportementaux et Psychologiques de la Démence) : terminologie adoptée par la communauté scientifique de l'IPA (International Psychogeriatric Association).

² **DIFEP** : Diplôme de Formation continue en Education thérapeutique du Patient (Université de Genève).