



CAHIER D'EXERCICES

Déontologie appliquée

Mme Père

EXERCICE I : introduction – Aide-soignant.

Aimé(e) Maisonneuve, texte d'Alexandre Carlson – garde malade, gérontologue et professeur de gérontologie (1988).

Lecture et commentaires explicatifs

Dans le texte suivant, Aimé Maisonneuve s'adresse aux soignants

- 1) Dans ses propos, quelles informations avons-nous sur sa vie ?
- 2) Quelles demandes formule-t-il (ou formule-t-elle) ? (A décomposer en 3 étapes ; 1^{ière} étape : indépendante ; 2^{ième} étape : dépendante ; 3^{ième} étape : l'approche de la mort)
- 3) Qu'est-ce que vieillir à ses yeux ?
- 4) Quels termes utilise Aimé(e) pour définir le placement ?
- 5) Comment s'est déroulée son entrée en maison de repos ?

« Je m'appelle Aimé(e) Maisonneuve.

A la manière dont vous prononcerez la seconde syllabe de mon nom, vous verrez en moi un monsieur ou une dame.

Peu importe.

Le plus important est le signe d'amour de ce prénom.

Par beaucoup de façons, voyez-vous, j'ai été aimé(e). Mais comment donc l'être sans recevoir un peu d'amour ?... M'aimerez-vous donc ?

Mon nom, lui, cache mon destin de ne pouvoir demeurer.

Ainsi, longtemps, longtemps, j'ai habité une petite maison ou un petit appartement – je ne sais plus très bien – dont au fil du temps, à force de mémoires et de souvenirs, j'étais parvenu(e) à faire une « demeure ».

La sonorité du mot évoque bien d'ailleurs que j'y comptais mourir.

Mais j'ai dû en partir vivant(e)...Partir pour ne plus revenir.

Il y avait à cela de bonnes raisons envers lesquelles, naturellement, je ne pouvais m'empêcher de « raisonner ». Car, bien entendu, je n'étais pas très raisonnable. Une fois, c'était parce que mes pertes de mémoires combinées avec la perte de mon odorat me faisait oublier d'éteindre le gaz ; dans une autre vie, je tombais régulièrement au point, d'une nuit, me fracturer le col du fémur en voulant aller au lieu d'aisance ; une autre fois encore, mon esprit se troublait et s'embrouillait tellement que je confondais la nuit et le jour, les autres et moi-même, mon enfance et ma vieillesse.

Dément ! Comme disent les jeunes...

En tout cas, ces causes apparaissaient suffisantes pour me placer.

Et d'abord me dé-placer.

De mon chez moi privé vers un ailleurs public, de mon intérieur si personnel vers un extérieur réglementé.

En dehors de ma demeure, je n'étais plus « demeurant(e) à... » mais plutôt « demeuré(e) »...

Troublante, ne trouvez-vous pas, la signification de démenche de ce participe passé...

Assez pénible donc, cette phrase de déplacement car, voyez-vous, de même que dans le monde du travail on dit par exemple »après ce qu'il a fait, « ils » l'ont « déplacé », moi aussi, je me sentais déplacé(e), subissant comme une sanction.

De plus loin que je regarde, j'ai toujours travaillé ; alors, vous comprenez, l'effet que cela peut produire d'être déplacé(e)...c'est comme si on était en chômage de la vie.

« Oui, je crois que je vous comprends ; c'est un bouleversement pour vous. Sachez cependant qu'avec mes petits moyens, je suis là, je pense à vous... ».

A plusieurs reprises, une personne de l'aide sociale, soucieuse de mon sort auprès de qui je déversais périodiquement plaintes et complaints, m'avait tenu ce genre de considérations.

Phrases de métier ? Phrases de cœur ? Qui le dira ?... Sans doute un peu des deux. Mais c'est égal : quelqu'un paraissait s'intéresser à moi, cela me faisait quelque chose ! J'avais moins froid en cet hiver de la vie...

Dans les expériences de placement que j'ai connues, on semblait souvent et singulièrement oublier que vieillesse et lenteur se confondent. Tout devait aller trop vite ! Pour trier mes affaires, pour liquider ce qui devait l'être, pour me débarrasser de mes chers animaux...

Oh, c'est pas ça : vieillir, c'est perdre. Je le sais bien, va...Avant j'étais de lièvre, maintenant, je suis de plomb et les linceuls n'ont pas de poches...

Ce que l'on a, nous a été donné en arrivant, même prêté, et il nous faut le rendre en repartant.

Mais avant de fermer la parenthèse terrestre, nous gens d'ailleurs et d'autrefois, aimons nous reposer sur des objets qui nous causent, nous tiennent et nous contiennent.

Alors, vous comprenez, entrer en collectivité, c'était et c'est échanger l'ancien pour du neuf ; c'est dans ce sens là aussi, que mon nom - « Maisonneuve » - à quelque chose de prédestiné.

Quoi ? Qu'est ce que vous dites ?...

Choisir un home ? « Son » home me chuchotez-vous tentant de rendre la chose personnelle...

Oui. Sans doute.

C'est, jeunes gens, une idée bonne et généreuse. Bien qu'il ne faille pas perdre de vue qu'au départ la vieille mule que je suis voudrait plutôt choisir de n'avoir pas à choisir...

Enfin, puisqu'il le faut, faites-en sorte, vous qui me déplacerez et me placerez, que cette obligation se passe pour moi avec humanité et, en regard de ma condition de vieillard(e), avec douceur...

Oui, c'est ça : avec douceur...

Employez des trucs pour adoucir, je vous en prie.

Et n'oubliez pas que je me déplace au rythme de l'aiguille humaine des heures et non à celui de la petite aiguille nerveuse des secondes !...

Pas étonnant dès lors, que l'expérience suivante ait particulièrement marqué ma pauvre mémoire.

Dans un home où une de mes vies se conclut, il y avait un restaurant ouvert aux pensionnés de l'extérieur ainsi que des manifestations récréatives. En me forçant gentiment la main, un jeune-homme de l'aide sociale « très comme il faut », m'y avait conduit(e) et reconduit(e).

Etrange évolution des choses : y allant au début pour lui faire plaisir, voilà que graduellement, je pensais aussi malgré moi, un certain plaisir à y aller. Pour y rencontrer l'une ou l'autre ancienne connaissance retrouvée (qui parfois me recevait chez elle) ; pour regarder battre la carte, y observer les ruses en tricotant – c'est idiot, mais, que voulez-vous : j'aimais ça.

Pour encore me faire enrôler dans la chorale ou dans l'atelier de tissage ou de réalisations de toutes sortes...

A propos, quel mot bizarre que ce mot « atelier » : il accroche mes fibres de travail rappelant mes divers temps jadis dans l'atelier de travail ou de mécanique mais, par ailleurs, ces temps furent de fatigue et nous parlons d'une maison de...repos.

En tout cas, dans cette maison aux portes ouvertes et aux foyers intimes, je n'apparaissais plus progressivement comme une nouvelle tête. Vous savez, quand j'étais enfant, d'être nouveau ou nouvelle à l'école – surtout au pensionnat – ça vous inquiétait et vous mettait terriblement mal à l'aise...

Plus d'un home rencontré dans mes vies de pensionnaire n'a pas été sans rappeler ces collectivités de mon enfance où la sévérité et l'indifférence dominaient la manière dont on vous traitait.

Ici, cependant, rien n'est pareil.

Les habitants, les femmes de chambre, l'homme à tout faire, les infirmières, la directrice, tous me connaissaient et me reconnaissaient. Avant d'entrer dans ce home, j'en faisais déjà partie.

Il n'y eut donc pas de choc de placement lorsque j'y entrais ou pas vraiment.

Nullement en terre inconnue, je pouvais assumer la nécessaire rupture d'avec mon domicile à l'aide d'amorties qui rendait le passage plus coulant.

Ah ! Comme j'aimerais tant revivre pour une autre fois cette tendresse que m'avait témoignée la directrice en venant chercher – avec sa propre voiture s'il vous plaît ! – ma vieille commode ; j'avais pu également emporter mon vieux perroquet et à mon arrivée au home, sur la table de ma chambre, un joli vase de fleurs fraîches m'accueillaient ainsi qu'une petite carte de bienvenue.

Les auteurs, des voisins de couloir et les membres du personnel étaient bientôt là.

Poignées de mains, embrassades, échanges de bons mots, verre de l'amitié.

Ah, mes enfants, vous voyez le tableau d'ici...Quelle réception ! Et aussi quelle émotion !

Ces moments-là on se les rappelle !...

Pourtant, avec les fêtes, ils font partie de l'extraordinaire de la vie et moi à présent, je voudrais plutôt vous entretenir, au travers de mes demandes, du déroulement ordinaire de ma vie en home.

Pour commencer et cela résumera sans doute tout – voudrez-vous, cher entourage, me considérer avec toute l'humanité due à ma personne et à mon âge ?

Oh, vos intentions sont certes bonnes mais je sais aussi qu'elles peuvent paver mes « enfers », mes « s'en faire ».

Alors, vous ne m'en voudrez pas d'évoquer devant des deux fois rien qui résonneront pour moi comme des dix fois tout. Car dans ses présentes pensées, à la fois testament de mes passés et espérance de mon dernier futur, je voudrais insister sur les derniers détails, oui : les détails qui font la trame de la vie.

La vie !... Que de choses contenues dans ce mot !

Chers aidants, me ferez-vous vivre ? Jusqu'au creux des plus petits détails qui me resteront ?

Examinons ensemble.

D'emblée, retenez que je veux être confondu(e) ni avec le numéro de ma chambre ni avec celui de votre dossier. Bien sûr, je peux imaginer que ces raccourcis de langage vous feront gagner du temps ; pour moi, au contraire ils sonneront silencieusement la perte de moi-même...

Conserver mon identité ? Important ! Et par-dessus tout !

Dès lors, puis-je espérer que mon nom figurera sur la porte de ma chambre même s'il s'agissait d'une chambrée ?

Puis-je croire, chers aidants, que lorsque vous parlerez entre vous, vous ne me nommerez pas en fonction de certaines de mes diminutions ? Afin de m'éviter de devenir par exemple, « celui au moulu » parce que l'on passe ma viande pour faciliter ma mastication ou encore « la sonde au quatrième » puisque mon état réclame cette sorte d'appareillage.

Pourrez-vous me parler à moi autant que vous parlerez de moi ?

Tout en songeant que me nommer, c'est aussi trouver et respecter les signes par lesquels je souhaite que l'on me désigne.

Ainsi, dans une autre vie, j'étais plutôt du genre populaire ; il n'y avait alors que « le coquin d'Aimé » qu'on tutoyait et qui, à votre éventuel « Monsieur Maisonneuve », vous aurez sans doute répondu : « laissez-le, il est resté en chemin... »

Par contre, dans une autre existence où je faisais assurément « vieille France » - on m'appelait d'ailleurs parfois l'ancien régime – me vouvoyer et me donner du « Madame Maisonneuve », cela tenait d'une attitude de déférence et de respect, que sous des dehors de marquise hautaine, j'appréciais avec beaucoup de

reconnaissance. Et n'allez pas croire trop hâtivement que cela déterminera mon rang économique.

Car, « ayant de quoi », je serais sans doute, avec ma simplicité paysanne étranger(e) à toutes les « belles manières » des bourgeois et, par contraste, dans un tout autre exemple, ayant reçu de la vie, à la fois éducation stylée et pauvreté économique, je pourrais ressentir beaucoup d'humiliation quand vous ne me retiendrez que la seconde caractéristique au dépend de la première.

Saisissez-vous, cher entourage aidant, la question profonde est de savoir si votre sensibilité pourra rencontrer la mienne.

Dans le courant comme dans l'inattendu car, lors de nos rencontres, je ne resterai pas toujours égale à moi-même et pourrai ainsi contrarier votre jeune compréhension. Par exemple, en vous confiant peut-être un jour ou une nuit : « Appelez-moi Aimé(e) ... il y a 30 ans que l'on ne m'a plus appelé ainsi ».

Lorsque vous m'adresserez la parole, ne vous cantonnez pas aux redondants : « bien mangé ? », « bien chauffé ? », « bien dormi ? » et n'ayant pas continuellement recours au banal : « la santé, ça va ? ». Car ce genre de parole se ratatine sur les besoins primaires et peut-être que moi, je n'aurai envie ni d'être ratatiné(e) ni de devenir primaire.

Mais laissez-moi me raconter même si apparemment, je me récite ; entrez avec moi dans mon histoire aussi longue qu'une bibliothèque : hier, avant-hier et jadis me constituent...

Oh, je voudrais vraiment que cela vous intéresse.

Alors, ensemble, nous pourrions activer non les cendres mais les braises de la vie et – qui sait ? – peut être vous apprendrai-je quelque chose pour votre propre vie...

Dans nos conversations ouvertes au monde, je ressentirai régulièrement la nécessité de vous parler de ma progéniture, de rechercher parfois quelque part en vous la fille que je n'ai plus ou qui ne vient plus.

A ce dernier égard, je pourrai sans doute m'empêcher de m'excuser perpétuellement le silence de ceux de ma chaire et mon sang ; je vous en prie : ne relevez pas cette bizarrerie...

Et puis, si vous n'êtes pas vraiment mon enfant, ne me le dites pas...ou pas trop fort...

Arriverez-vous aussi, chers soignants, à me parler de vous, oui, de vous, ce qu'il y a de très pénible souvent, c'est que les jeunes n'osent jamais nous parler de rien. C'est comme si la guerre était finie.

Ah, j'aurais les ongles bien plus durs encore quand vous me laisserez gratter un peu de votre vie.

Car cette vie, je le sais et je le saurai, je le sens et je le sentirai, le vois et le verrai – grouille de mouvements et d'évènements.

Pourrez-vous m'en prêter une petite part ? Mon Dieu cela s'implique dans tellement de détail. Par exemple, si vous faîte le service coupé et que durant l'arrêt, vous êtes déjà maquillée, coiffée et bellement habillée en dessous de votre tablier de service, sachez que si par rapport à cela vous m'accordez quelque complicité, quelques miettes, j'en serais tout(e) retourné(e) et transporté(e).

De même que de vous voir en robe de mariée ou maman ou grand-maman tenant dans ses bras le nouveau-né pourront constituer pour moi des moments dignes d'entretenir ma pensée pour des jours et des semaines.

Ah ! Que de choses qui peuvent se fixer dans la caboche d'une vieille personne !

Mais je sais : pour m'occuper l'esprit et le temps, vous aurez peut-être pour moi des projets liés à l'idée moderne d'animation. A ce sujet, je me permettrai de vous demander des activités qui, en fonction de mon passé, de mon caractère et de mes capacités restantes me conviendront réellement. Si je les aime, je serai capable d'en prendre possession jalousement ; mais si dès le départ, elles dépassent mes possibilités, je risque fort de me décourager.

Remarquez que je ne dirai peut-être pas non au fait de prendre des responsabilités, de manifester un avis en réunion mais, vous savez je suis d'une génération qui a plutôt appris à obéir qu'à s'exprimer.

Et puis, excusez-moi, il y a ce désir profond en moi d'être tranquille, de vivre une sorte de sécurité.

Tant que je serai bien portant(e), seriez-vous assez aimable de ne pas me couper les croûtes des tartines, ni de beurrer les tranches par avance ? En effet, c'est une opération de vie à laquelle je tiens et tiendrai aussi longtemps que possible.

Retenez cependant que vie rime avec envie et, en même temps que moi, demandez-vous, par exemple, vous qui voudrez me faire avancer jusqu'au bout du couloir : pourquoi y aller ? Et surtout : pour qui ?

En ce qui concerne mon apparence physique, prévoyez, s'il vous plaît, des séances de coiffure, de pédicure et de manucure. Dans l'avancée en âge, dit-on, on se fait

une propreté plus qu'une beauté. Pourrez-vous rééquilibrer cette formule en découvrant à travers de ma personnalité que la vieillesse a ses charmes physiques et vestimentaires ?

Et, si en dessous de mes rides, mon cœur qui sommeillait, se réveille dans de dernière fiançailles, je veux croire que vous ne serez pas de ceux et de celles qui se permettraient des sous entendus désobligeant à mon égard ou plus encore, des moqueries ouvertes. Non, n'est-ce pas, vous ne me feriez pas avoir honte alors que je ne devrais pas...

Quelle image indépendante dois-je vous donner de moi-même !

Mais un temps arrivera sans doute qui brutalement ou progressivement mettra fin à cette indépendance. Vous m'aurez alors entre vos mains. Sans quasi aucun recours de ma part.

Vous serez amener à me lever, à me soigner à m'habiller, à me changer, à me nourrir, à m'asseoir, à me coucher.

Je pressens que ma lenteur multipliée devra vous énerver !

Encore une fois : dans cette courte ou longue finale, je vous demande de m'accompagner de votre douceur. Ayez pour ma personne, non seulement des gestes techniques mais aussi d'affection.

Osez me toucher le cœur filialement.

De temps en temps, embrassez-moi avec tendresse...

Lorsque pour vos tâches de soin ou de nettoyage, vous pénétrerez dans ma chambre ou tout au moins dans mon coin personnel ne bazardez pas tout trop vite sous prétexte d'ordre, de votre ordre.

Sachez que la disposition de tous ces cadres et bibelots donneront un sens à mon regard quotidien et que dans les « fouillis » de ma table de nuit (ou de jour ?) subsisteront peut être mes dernières reliques : mèches de cheveux, dragées datés à l'encre, décorations d'un cher disparu...

Jusqu'au bout du possible, ne me laissez pas toute la journée en chaussures et vêtements de nuit, comme déjà prêt(e) pour le service du coucher de 16 heures !

Mais montrez que ne vous est pas égal que se distinguent pour moi circonstances de jour et de nuit ; même si tout ce qui se dégrade en moi semble aller à contre courant de tout cela.

En fait, comprenez-vous, je me laisserai aller d'autant que vous ne me retiendrez...Donc, entourez-moi et parez-moi de signes et de sens de vie. Habillez-moi plutôt que de m'affubler. Des habits pratiques certes mais convenants. Pas de ces espèces de sacs au blanc médical ou au sombre funèbre mais par exemple de gilets ou de chemisiers possédant un style, susceptibles de s'harmoniser et sur lesquels pourraient apparaître une broche, un collier ou tout autre insigne personnel.

En ce qui concerne mes repas, il faudra bien sans doute que vous me coupiez mes aliments. Comme pour les petits enfants !

Serait-ce une raison pour dans tous les cas, me mettre une bavette ?

Une serviette de grande personne aura t'elle encore un sens pour un petit vieux ou une petite vieille de mon espèce ? Décidez-le, mais en pleine lumière de ma situation.

Tant que je pourrai encore utiliser ma main pour tenir au moins une cuillère et amener celle-ci à ma bouche, servez-moi -sans vous commander- dans des plats creux et non dans des assiettes plates où je serai condamné sans fin à chasser ma nourriture.

Et s'il apparaît manifestement que je ne détiens plus la force de m'alimenter tout(e) seul(e), je comprends fort bien que vous devrez me donner la cuillerée mais de grâce, ne m'embouchez pas avec le « canard » ; pensez à ma pauvre bouche édentée et à toutes mes implications émotionnelles devant votre facilité nourricière.

Lors de ma toilette, utilisez le paravent et l'essuie main de discrétion pour préserver ainsi des yeux étrangers mon corps dénudé.

Donnez- moi de l'eau chaude plutôt que de l'eau tiède et, surtout, si l'exécution de ma gériatrie devez-vous incomber totalement, ne me présentez pas un visage dégoûté et ne pensez pas que je sois dégoûtant(e) au point de l'avoir fait exprès.

Ah oui ! Je ne puis l'oublier ! Ne me laissez pas « trôner » trop longtemps sur la chaise percée ou devenir, avec mon sac à urine non dissimulé et donc accessible à tout regard, un objet de curiosité sinon de répugnance.

Je vous en prie, ne m'abandonnez pas dans l'impudeur qui aurait vite raison de ma fragilité d'alors.

Et même si c'est arrivé du fait de la sénilité, faites- moi encore humainement propre. On ne sait jamais : de cette obscurité sénile, je pourrais très bien resurgir pour un

dernier tour aux lueurs de l'intelligence. Serais-je réellement gâteux ou gâteuse que je ne comprendrais pas bien vos demandes. Alors cher entourage, ne vous fâchez pas, ne me brusquez pas ; vous ne feriez que m'agiter et me troubler davantage et je risquerais même de devenir agressif, « mauvais(e) », « méchant(e) ».

Par ailleurs, soyez prudent avant de décréter ma gâterie, car s'il arrive, effectivement, qu'à cause d'une certaine dégradation de mon fonctionnement cérébral, je ne puis faire ceci ou cela, qui dit que ma conscience et ma lucidité, elles, seront fondamentalement attaquées.

Ainsi je pourrais très bien - si j'ose dire – vous présenter un visage aux muscles relâchés, à la langue tombante et même bavant ; de grâce, n'en concluez rien hâtivement avant d'avoir essayé, ré-essayé et ré-réessayé un contact. Dites-vous aussi, belles personnes, que si l'âge m'a gâté l'esprit, il m'a peut-être embelli le cœur...

D'une manière générale, vers la fin de mon existence, sentant venir la grande Dame Glacée qui m'emportera, je chercherai plus d'une fois à en échanger avec vous. Parlez de ma mort avec vous discrètement, directement ou par une approche indirecte me rassurera, à n'en pas douter.

Alors, chers amis, ne me contredisez pas en me lançant : « mais vous avez une figure à vivre 100 ans ! » ou ne me renvoyez pas un : « mais personne ne parle de mourir ici ! »

Sachez que moi j'en parle en aspirant certainement, à ce que pour ce départ, quelqu'un me tienne la main...

Cher entourage, que vous me considériez par rapport à moi au raz du sol lorsque vous nettoyez, au raz du lit lorsque vous me bordez et me soignez, à la hauteur du bocal de perfusion parce que vous me « médicinez », au niveau du règlement et de mon dossier parce que vous me gérez, je suis sûr(e) que, malgré les difficultés réelles, vous m'aborderez le moins possible par morceaux mais me rencontrerez dans mon ensemble.

Pour tout cela et le reste, vous m'aurez alors AIME(E) !

EXERCICE I : Introduction – Aide familiale

Joséphine Lefranc et son aide familiale

Avant d'aborder les éléments les plus importants d'un cours de déontologie destiné aux aides familiales, nous allons lire, commenter et analyser ensemble l'histoire de Joséphine Lefranc et de son aide familiale Monique.

Qu'est-ce qui dans cette histoire est positif ? Qu'est-ce qui est négatif ?

Que pensez-vous de la première prise de contact ?

Quelles attitudes Monique aurait-elle dû adopter lors des divers évènements du dépannage ?

Qu'aurait-il fallu faire pour ne pas en arriver là ?

Ce texte a été lu lors d'une réunion de formation d'aide ménagère en Ile et Vilaine, par la formatrice qui l'a écrit (Mme Claudine Hémerly). Le terme « aide ménagère » a été remplacé par celui d' « aide familiale » et quelques éléments ont été rajoutés à l'histoire.

Joséphine Lefranc a environ 70 ans.

Elle a les cheveux blanc et porte des lunettes.

Elle traîne les pieds péniblement et a tendance à se tenir aux meubles pour se déplacer. Elle est toute flétrie et toute petite, on dirait qu'elle a rétréci, que cela fait des années qu'elle ne cesse de rétrécir.

Elle parle peu et lentement et d'une voix si faible qu'elle semble toujours au bord de son dernier souffle.

Elle n'a pas de problèmes de santé particuliers.

Fille unique, elle est issue d'un milieu modeste : sa mère était couturière et son père cantonnier. Quant à elle, elle était femme au foyer et son mari menuisier.

Elle vit actuellement dans une petite maison située à la campagne, avec pour seule compagnie, son chat Félix. Elle a perdu tout le monde, Joséphine !

D'abord, son mari et puis, son fils, dans un accident de voiture. Voilà maintenant dix ans qu'elle est seule. Heureusement, il y a les voisins toujours prêt à rendre service, mais cela ne suffit plus, il y a trop de choses qu'elle ne sait plus faire. Ses voisins lui ont conseillé de faire appel à un service d'aide à domicile. L'aide familiale qui lui est envoyée, c'est Monique. Elle est dynamique, Monique et vive au travail. Elle prend son travail à cœur, se dépense beaucoup –parfois trop se dit-elle- mais, qu'est-ce que vous voulez, elle a comme on dit « le coeur sur la main ! ».

Ce mardi -là, à dix heures précises, elle frappe chez madame Lefranc qui ne vient pas ouvrir la porte mais répond de sa petite voix : « entrez ».

-« *Bonjour, madame Lefranc, comment ça va par un si beau temps ? Je suis votre aide, appelez- moi Monique !* »

Madame Lefranc ne répond pas, elle est assise face à la fenêtre et regarde fixement devant elle. Mais il en faut plus pour désarmer Monique qui enchaîne aussi sec :

- « *Bon, je commence par la chambre. Où sont les balais ?* »

Madame Lefranc ne répond pas.

-« *Mais enfin, madame Lefranc, si vous voulez que je travaille, il faut me dire où sont les balais !* »

- « *Yen a qu'un, il est là, à côté de l'évier...* » répond- elle sans la regarder; enfin presque. Dès que Monique a tourné les talons, Joséphine se retourne elle aussi, histoire de voir, sans qu'on l'a voit, à quoi ressemble cette personne qui va désormais rompre sa solitude et le silence de sa maison deux fois par semaine. Dix minutes plus tard, draps et couvertures volent au vent sur la fenêtre, ce qui ne leur était pas arrivé depuis des années, et Monique en chantonnant, traque moutons, chasse galants et poussières en bas, en haut, dans les coins, sur les meubles et derrière les meubles.

- « *Ben dites donc madame Lefranc, cela fait longtemps que ça n'avait pas été fait, ça va faire du bien* » crie-t-elle du fond de la chambre, en direction de la cuisine où Joséphine semble trôner pour l'éternité, regard rivé sur l'horizon, par la fenêtre,... avec toutefois des coups d'œil furtifs, en direction de la chambre, chaque fois qu'elle sait que Monique ne la voit pas.

Puis, Monique, dans un superbe élan attrape le matelas et, en deux temps trois mouvements, le fait passer côté face à côté pile. Et là – oh surprise- les billets de banque volent au vent, il y en a partout. Tous les billets de Joséphine sont délogés de leur cachette.

-« *(Zut ! C'est bien ma veine et le premier jour en plus !)... madame Lefranc, madame Lefranc, venez vite, vos billets...Mais, il ne faut pas les mettre là, je vais les ramasser, vous allez tout recompter...Mais, madame Lefranc, vous devriez avoir un compte en banque.* »

Joséphine arrive à petits pas, en s'accrochant aux meubles, pour aller plus vite. Elle contemple le désastre. Pour la première fois, leurs regards se croisent. Joséphine a l'air atterré. – « *Ce n'est pas grave madame Le franc, je vais tout ramasser et vous allez les compter. Mais il ne faut pas les laisser là. Comment voulez-vous que je fasse le lit ?* »

Les billets sont ramassés, comptés, mis dans une enveloppe et se retrouvent dans l'armoire, derrière la pile de draps en attendant un meilleur sort, du genre compte en banque, que Joséphine ne semble pas, pour l'instant, décidée à ouvrir.

« *Bon madame Lefranc, asseyez-vous, vous allez vous fatiguer... On a perdu du temps avec cette histoire-là* » et Monique attrape Joséphine par le bras et l'emmène à la cuisine reprendre place dans son fauteuil.

-« *Qu'est-ce que vous allez manger ce midi, madame Lefranc ?* »

-« *Je ne sais pas* » répond Joséphine. Elle regarde de nouveau par la fenêtre, fixement droit devant elle.

-« *Mais, c'est une vraie statut, cette femme- là et on en tire pas trois mots* » se dit Monique ; un peu énervée par l'histoire des billets.

Monique laisse Joséphine à son paysage, ouvre la porte du frigo et constate... qu'il est complètement vide.

-« *(Ben voyons !) Mais il n'y a rien dans votre frigo, madame Lefranc !* »

Joséphine sans se retourner :

-« *Non, il n'y a rien*

- *Personne ne vous fait vos courses ?*

- *Madame Constant me ramène des choses du supermarché mais comme vous veniez, je lui ai dit que je n'avais pas besoin* »

Joséphine se retourne, hésite, regarde Monique et l'air affolé lui dit :

-« *Je n'aurais pas dû ? Vous ne faites pas les courses madame Monique ?*

- *Si bien sûr, je fais les courses si vous voulez que je les fasse, je les fais, mais vous auriez dû me le dire quand je suis arrivée. Il ne reste plus beaucoup de temps maintenant, je vais dépasser mon heure...Bon...Ca ne fait rien...Ne vous inquiétez pas madame Lefranc, j'y vais. Bon, steak haché-purée pour ce midi et soupe le soir, fruits au dessert. Ca ira, madame Lefranc ? Jeudi, je ferai des grandes courses et on fera des réserves* ».

Joséphine n'a pas eu le temps de dire « ouf » que Monique est déjà sur son vélo et file vers le bourg. Vingt minutes plus tard, elle revient essoufflée mais contente. Heureusement, il n'y avait pas trop de monde dans les magasins.

-« *J'ai tout ce qu'il faut, madame Lefranc ; vous allez voir comme vous allez bien manger... et des poires William pour le dessert. Cela fait 9 euros ; je vous épluche les patates pour ce midi, ça ira madame Lefranc ?* »

Joséphine s'est levée, la nourriture semble être la dernière chose qui l'intéresse encore. Elle s'approche avec intérêt et inquiétude de la table de la cuisine, son regard va de Monique aux provisions et des provisions à Monique.

-« *Ca ira madame Lefranc, mais il ne faut pas être triste, madame Lefranc, vous allez bien manger et regardez comme il fait beau, et votre chambre qui est si propre et je vais venir deux fois par semaine, c'est formidable, non ?*

Allez, allez et puis restez pas debout, vous allez vous fatiguer, asseyez- vous, regardez comme vous êtes bien et je vous mets un coussin derrière le dos, ça sera encore mieux. »

Joséphine se laisse faire sagement et esquisse un sourire de remerciement à Monique qui est décidément une bien bonne personne, et qui s'en va avec un quart d'heure de retard, et qui arrivera tout à l'heure chez madame Jaouen, laquelle ne manquera pas de lui reprocher qu'elle a, exactement, un quart d'heure de retard.

UN MOIS PLUS TARD

Tout va bien. Joséphine est devenue une vraie petite reine. Sa maison est briquée comme elle ne l'avait jamais été, ses vêtements sont repassés et même les draps, les torchons, les

serviettes. Joséphine dit toujours oui au steak haché et au jambon blanc et même aux petits pois et carottes.

- (*« Elle n'est pas difficile elle, au moins, pense Monique, ce n'est pas comme la mère Anna qui ne veut pas de carottes dans les petits pois, exige la marque Panzani pour les pâtes et des bonbons Dupont-D'Isigny et des madeleines achetées chez le boulanger. »*)

Non, décidément, elle n'est pas difficile elle dit toujours « oui » et « merci ». En plus de cela, elle vous laisse tranquille, elle ne vous casse pas les oreilles. C'est bien simple, elle ne dit pas un mot ; juste « *oui merci* » et « *c'est mes jambes qui me font mal* ».

Tout va si bien que Monique l'appelle maintenant Joséphine et lui parle sans interruption en s'activant, s'efforçant d'être gaie, de blaguer pour la distraire et lui donnant des nouvelles du pays.

Monique est si touchée par la tristesse silencieuse de Joséphine qu'elle termine toujours ses phrases par : « *Faut pas se laisser aller. Faut lutter dans la vie et ça ira mieux demain !* ».

Inévitablement, Joséphine répond : « *C'est bien malheureux* » ou « *c'est mes jambes qui me font mal* ».

Mais Monique l'a bien vu... elle sourit de temps en temps en écoutant ses histoires, tout en regardant dehors ou en faisant du crochet. Monique fait le maximum pour que Joséphine n'ait rien à faire, elle la dorlote et prévient tous ses désirs. Elle n'a presque plus jamais besoin de se lever de son fauteuil et lorsqu'elle se lève, Monique se précipite pour la soutenir.

DEUX MOIS PLUS TARD

Joséphine ne se lève plus de son fauteuil quand Monique est là. Elle ne sort plus jamais son crochet, elle ne se coiffe plus. Elle attend Monique et Monique la coiffe. Elle sourit quand Monique arrive, elle la regarde travailler, elle l'écoute, elle pleure quand Monique part. Elle se plaint de plus en plus de ses jambes, dit qu'elles sont engourdies, qu'elle n'est bien que quand Monique est là, qu'heureusement qu'elle est là, qu'elle ne pourrait plus se passer d'elle, qu'elle est comme une fille pour elle. Elle ne voit plus ses voisins. Ils n'ont plus osé venir car chaque fois elle leur a dit : « je n'ai besoin de rien, Monique s'en occupe ».

Monique dépasse souvent ses heures et elle a même pris sur elle de passer tous les soirs. Joséphine a pris tellement de place dans sa vie qu'à la maison son mari s'impatiente et dit : « *c'est bien simple, il n'y en a plus que pour Joséphine* ».

SIX MOIS PLUS TARD

Monique n'en peut plus. Elle est fatiguée. Elle a d'avantages d'heures et de cas lourds. Elle n'arrive plus à répondre aux demandes de Joséphine. Elle n'arrive plus à lui remonter le moral. Joséphine est de plus en plus triste, de plus en plus inactive. Elle est perdue quand Monique n'est pas là. Elle se réveille à cinq heures du matin et de cinq à dix heures, elle attend Monique, assise dans son lit. Elle ne se lève plus quand Monique n'est pas là, elle se

néglige. Monique commence même à penser qu'elle ne se nourrit plus correctement. Monique la secoue. Elle essaie maintenant de lui faire faire des choses comme éplucher les pommes de terre, se coiffer, marcher un peu mais elle perd patience. Joséphine est de mauvaise volonté. Monique est agacée. Elle lui fait des reproches et ses habituels : « *faut lutter dans la vie* » et « *ça ira mieux demain* » ne sont plus des encouragements mais des réprimandes. Elle a l'impression d'avoir à faire à une enfant et lui donne des ordres, la commande et la réprimande. Joséphine pleure ou boude. Lorsqu'elle est dans son fauteuil, elle regarde fixement par la fenêtre comme au premier jour.

Et puis un mardi, lorsqu'elle frappe chez Joséphine, personne ne lui répond : « entrez » comme c'est l'habitude. Monique frappe une deuxième fois, puis s'affole et pousse brutalement la porte : Joséphine est habillée, coiffée et assise face à la fenêtre comme au premier jour. Et comme au premier jour, elle ne détourne pas la tête, ne regarde pas Monique.

Monique est tellement surprise qu'elle ne trouve rien à dire. Mais c'est Joséphine qui prend la parole et qui, d'un ton ferme, d'un ton qu'elle n'avait jamais entendu, presque méchant dit :

« Monique, vous êtes une voleuse ! Vous avez profité de moi et de ma confiance. Vous m'avez volée. Il me manque de l'argent. Vous l'avez pris ! Ca ne peut être que vous ! Il ne vient que vos ici. Monique, je vous ai traitée comme ma fille et vous m'avez trahie. »

Monique n'en croit pas ses oreilles. Elle croit que ce qui arrive n'est pas vrai, que ce n'est pas Joséphine qui est là dans ce fauteuil, que c'est une autre. Monique croit qu'elle entend mal, qu'elle entend des voix ou qu'elle devient folle.

Elle ne dit rien puis explose : (*« comment ! Elle se fait insulter, traiter de voleuse pour une personne pour qui elle a tout fait !*). Alors, elle l'insulte elle aussi, elle est en colère, ne se contrôle plus et part en disant : *« je ne remettrai plus jamais les pieds ici »*.

Monique pleure, elle ne comprend mais c'est trop tard : elle ne retournera plus jamais chez Joséphine.

Exercices II : Déontologie

Pour toutes les situations suivantes (soins à domicile ou en maison de repos).

- **A quelles règles de déontologie, vous référez-vous ?**
- **Donnez votre avis**

- 1) Une aide-soignante dit au patient : « si l'infirmière en chef passe, dites-lui que mon travail est bien meilleur que celui de mes collègues ».
- 2) Un patient insiste auprès de Marie pour qu'elle accepte un billet de 20€ pour la remercier de sa gentillesse.
- 3) Une aide-soignante fait la toilette d'une patiente qui souffre de dépression. Elle a connu elle-même ce genre de problème : elle parle de son expérience (la nature de sa dépression, les raisons, les traitements suivis, les attitudes à adopter ...). Elle lui donne des conseils en rapport avec son vécu et pense de cette manière, aider la personne.
- 4) Un résident pose des tas de questions à Marc sur l'état de santé d'une collègue absente depuis quelques jours. Il se montre très insistant.
- 5) L'aide-soignant laisse la porte de la chambre du résident ouverte lorsqu'il fait la toilette de celui-ci.
- 6) Carine a connu une journée stressante. Elle raconte, dans les moindres détails (nom, problème, maladie des patients...) à son conjoint.
- 7) Julie donne son numéro de téléphone à sa patiente en lui disant : « c'est au cas où vous auriez besoin de quelque chose »
- 8) Martine travaille comme aide-soignante dans un service d'aide à domicile. Elle est douée pour tapisser. Elle dit à un couple de patients âgés qui a décidé de rénover son intérieur : « si vous souhaitez, je peux venir tapisser chez vous après mes heures. Cela vous coûtera moins cher que si vous faites appel à un homme de métier ».
- 9) Pierre, kinésithérapeute indépendant, pour distraire les patients du village où il travaille, a pris l'habitude de perler des uns et des autres (professionnels et patients), de donner des nouvelles, de décrire les petits et gros problèmes qu'ils rencontrent.
- 10) L'aide-soignante (elle travaille à domicile) fait de la publicité pour son copain qui vient d'ouvrir une station-service et dépose chez tous les patients du service une petite carte avec les coordonnées de la station.
- 11) L'aide-soignant raconte à monsieur Dupont tout ce qui s'est dit en réunion d'équipe le matin avant la prise de service.
- 12) Une aide-soignante a dû changer une personne incontinente, elle laisse tout le matériel là en se disant que son collègue le rangera.
- 13) Juste avant les élections, une aide-soignante fait de la « pub » pour le parti politique auquel elle vient d'adhérer.

- 14) Pauline ne répond pas toujours aux sonnettes : elle dit que certains patients sont « capricieux » et sonnent « sans raison valable ».
- 15) Il est 15 heures. Une infirmière appelle l'aide-soignant qui a fini son service et lui dit : « veux-tu bien m'aider ? je suis seule dans le service. Monsieur Lefranc est allé à selles et en a mis partout. Elle refuse que je la lave ». L'aide-soignant répond : « j'ai fini mon service. Je m'en vais ».
- 16) Une aide-soignante ne s'inscrit jamais aux tableaux de formations proposées par le responsable formations du service d'aide à domicile pour lequel elle travaille.
- 17) Une aide-soignante bâcle systématiquement la toilette des patients confus.
- 18) Une aide-soignante refuse d'aider le kiné à faire marcher Josette en disant : « je n'ai pas que cela à faire ».
- 19) Un patient agresse une aide-soignante venue pour faire sa toilette. Elle n'ose rien dire.
- 20) Dans une équipe, les aides-soignantes n'arrêtent pas de se disputer et prennent les résidents à témoin de leur mésentente.

Le devoir de discrétion

- 1) Monsieur Durand (69 ans) a perdu son épouse il y a trois mois. Il pleure beaucoup en évoquant les derniers moments qu'il a vécu avec son épouse. Malgré les bons repas et les soins attentifs que lui prodiguent les aides-soignants, il mange très peu et ne communique plus alors qu'habituellement, c'est quelqu'un d'expansif. Une aide-soignante constate que l'état de monsieur se dégrade mais elle pense : « je suis tenue au secret professionnel, je garderai cela pour moi ».
- 2) Linda et Charlotte vont à tour de rôle chez un couple âgé de 85 ans. Ils sont mariés depuis 60 ans et se disputent régulièrement (échanges d'amabilités). Ils prennent les professionnels à témoin de leurs chamailleries et tout le monde finit par en rire. Ils leur disent : « surtout, n'en parlez pas à la chef ! »

Concernant le devoir de discrétion que pensez-vous de ces deux situations ?

EXERCICE III : le statut de stagiaire

Qu'en pensez-vous ?

- 1) Le stagiaire a été invité à participer à une réunion de service en présence des aides- soignants et de l'infirmière en chef. On entend que lui.
- 2) Vous êtes en stage en maison de repos. Une résidente n'a jamais eu l'occasion de se rendre sur la tombe de son mari. Elle dit qu'elle aimerait y aller. Le cimetière est à deux pas et vous avez justement un peu de temps libre. Que faites-vous ?
- 3) Paul est stagiaire. Il accompagne l'infirmière en chef pour le tour des chambres. Une patiente se plaint de douleurs dans la poitrine et dans le bras gauche. Paul lui dit spontanément : « vous devriez faire attention, madame, car nous avons étudié ces symptômes au cours d'hygiène et ... »
- 4) Sylvie dit à une résidente : « vous devriez changer ce cadre de place. Là où il est- il n'est pas mis en valeur ».
- 5) En stage depuis trois jours, Nicole, va dans l'armoire du personnel prend le thermos destiné à l'équipe et se sert une tasse de café. Les aides- soignantes la regardent d'un air surpris !
- 6) Marc rédige son travail de fin d'étude pendant ses prestations de stage.
- 7) Au début de son stage, la stagiaire se sent un peu perdue : elle craint ne pas se souvenir du nom des personnes, du numéro des chambres, des consignes reçues... Que peut-elle faire pour se faciliter la tâche ?
- 8) L'infirmière tutoie les résidents et les appelle par leur prénom. Isabelle vient de commencer son stage : elle adopte le même comportement.
- 9) Des aides-soignants en réunion se demandent comment faciliter les déplacements d'une personne fortement handicapée et qui est en chaise roulante. La stagiaire n'ose pas proposer des solutions dont un professeur a parlé en cours.
- 10) L'infirmière en chef rencontre Olivier pour faire une évaluation intermédiaire de ses prestations de stage. D'emblée, elle parle des éléments positifs de son stage mais quand elle évoque ce qui ne va pas, Olivier s'énerve. Il met en doute le rapport du personnel, dit que les remarques ne sont pas fondées et part en claquant la porte.

EXERCICE IV : rôles et tâches

- 1) Madame Durand est âgée de 85 ans. Elle était institutrice. Elle est entrée en maison de repos le 1^{er} février 2008. Son époux est décédé en octobre 2007. Elle a fait plusieurs chutes à son domicile (raison de l'hébergement en maison de repos). Elle a deux filles qui viennent lui rendre visite très rarement. Madame ne le vit pas bien car souffre de solitude. Madame est diabétique. Elle aime le chocolat. Elle a une prothèse aux hanches et se déplace difficilement : utilisation d'une tribune. Il lui arrive d'oublier de l'utiliser pour se déplacer. Ses autres problèmes sont ceux liés à l'âge : déficits visuels et auditifs. Madame Durant ne sait plus faire sa toilette seule. Le kiné passe tous les deux jours. Son médecin traitant passe la voir une fois par mois ou à la demande.

Vous êtes aide- soignante. Vous devez prendre madame en charge. Que faites-vous (rôles et tâches)?

- 2) Marie est âgée de 42 ans. Elle vit à la campagne. Sa maison est entourée d'un grand jardin où elle aime s'installer quand il fait beau. Elle souffre de sclérose en plaques. Elle souffre aussi de violentes migraines et de constipation. Elle est très courageuse. Il faut qu'elle éprouve de grandes difficultés pour demander de l'aide. Elle se déplace en chaise roulante. Les infirmières passent tous les jours à 7h15 pour faire sa toilette et l'installe à table pour qu'elle prenne son petit déjeuner. Les aides- soignants passent le mercredi soir pour la remettre au lit. Une aide- ménagère vient le mercredi matin. Les aides familiales viennent le lundi, mardi, jeudi de 8h00 à 9h00 et de 12h00 à 14h00 ; le vendredi de 8h à 12h et de 16h à 18h. Sa meilleure amie passe en soirée le lundi, mardi et jeudi. Sa nièce passe le week-end. Marie dispose de la biotélévigilance en cas de problème.

Vous êtes aide-familiale. Que faites-vous dans la prise en charge de Marie (rôles et tâches) ?

Avant de débiter l'exercice et pour plus de facilité, établissez un tableau reprenant les différents passages des intervenants sur la semaine.

EXERCICE V : le fonctionnement d'un service d'aide familiale

Situation

Madame Rose, assistante sociale dans un service d'aide familiale reçoit un appel téléphonique. Il s'agit de madame Dupont qui introduit une demande d'aide familiale pour sa maman, Louise Duprez.

Madame Rose propose un rendez-vous au domicile de madame Duprez 2 jours plus tard.

Lors de la visite à domicile, Madame Duprez, sa fille et l'assistante sociale sont présentes. Lors de l'entretien, l'assistante sociale est interrompue à plusieurs reprises ; l'aide- ménagère est arrivée pour effectuer l'entretien de la maison et l'infirmière est passée pour la toilette de madame. Vu le nombre de personnes à domicile, elle propose de repasser plus tard.

Suite à l'entretien, il est convenu qu'une aide familiale passera 5x/semaine le matin et ce pendant une heure (la fille passera le week-end). Elle préparera le petit déjeuner, fera la petite vaisselle et s'occupera de la lessive. Madame Duprez insiste sur le fait qu'elle est diabétique.

Avant le départ de l'assistante sociale, madame Durez donne une clé de son domicile (pour l'aide familiale). Madame se déplace difficilement.

Madame Rose rentre ensuite au bureau afin d'effectuer les démarches administratives et délègue une partie de son travail à l'administrative.

Elle part ensuite en réunion avec les aides familiales de son secteur.

Lors de son passage à domicile, l'aide familiale constate que madame Duprez demande plus que ce qu'il est prévu (courses, éplucher les légumes pour midi). L'aide familiale constate qu'elle n'a pas assez de temps.

Après quelques mois de prise en charge, l'état de santé de madame Duprez se dégrade. Madame est de plus en plus dépendante. L'infirmière demande régulièrement à l'aide familiale de l'aider pour mobiliser madame Duprez lors de la toilette.

L'aide familiale ne se sent pas à l'aise dans ses gestes lors des actes de manutention et est débordée par la situation (Mme demande de plus en plus). L'aide familiale a le sentiment de bâcler son travail et estime que l'intensité de l'aide n'est plus en adéquation avec la situation de madame Duprez.

- 1) Que doit faire madame Rose lors de l'entretien téléphonique ?
- 2) Quels sont les renseignements que madame Rose doit donner et recevoir lors de sa visite au domicile de madame Duprez ?

- 3) Une fois rentrée au bureau, quelles sont les démarches administratives de madame Rose et que peut-elle déléguer à l'administrative ?
- 4) Dans cette situation, à quoi pourrait servir la réunion de secteur avec les aides familiales ?
- 5) Quand et avec qui l'aide familiale peut-elle s'entretenir des problèmes rencontrés dans la situation de madame Duprez ?
- 6) Que peut proposer l'assistante sociale face à l'aggravation de la situation de madame Duprez et au mal être de l'aide familiale ?

EXERCICES VI : les qualités attendues chez l'aide-soignante

1) Un peu de lecture :

Sylvianne a terminé sa formation en 2001. Ce fut une année riche à de nombreux points de vue. C'était une année dure aussi : assimiler de nouvelles connaissances (alors que l'école était loin derrière elle !), concilier vie familiale et étude...mais cela en valait la peine.

Depuis, elle travaille comme aide-soignante volante dans une maison de repos de 110 résidents. Son travail lui plaît. Elle ne voudrait pas faire autre chose même si...les personnes âgées sont pour la plupart invalides. Elles n'ont pas toujours bon caractère. Certaines sont même agressives !

Elle doit faire un week-end sur deux. En tant que volante, elle travaille dans tous les services (parfois même en cuisine avec une formation antérieure en cuisine de collectivité). Elle s'occupe aussi de personnes atteintes de démence mais elle a appris ce que c'était la maladie d'Alzheimer. Récemment, elle a suivi quelques heures de formation concernant la communication avec ces personnes. Elle sait qu'elle doit être observatrice et capable d'analyse, capable de transmettre ce qu'elle a vu à l'infirmière. Elle ne peut plus, comme lorsqu'elle avait 17 ans sortir tard le soir. Il lui arrive d'avoir le cœur « gros » lorsqu'un « de ces chers résidents » décède. Mais la maison de repos est leur dernière maison. Elle a compris combien il n'est pas évident de vieillir et combien toutes ces personnes ont besoin d'être entourées, bien soignées. Il est important que les soins dispensés soient de qualité. Il est primordial d'être à l'écoute, d'être patient et de se dire qu'un jour on sera vieux aussi.

A la lecture de ce texte, donner des qualités attendues chez l'aide-soignante.

2) Qu'en pensez-vous ? OU Que faire dans cette situation ?

De quelles qualités s'agit-il ?

- a. Une professionnelle, lors du petit déjeuner des résidents, se trompe dans la distribution des médicaments. Elle leur donne leurs somnifères.
- b. Une aide-soignante « secoue » une résidente qui sonne à tout bout de champ. Elle la gronde comme on gronde un enfant.
- c. Un résident (semi-valide) met trop de temps selon Marc, pour se laver partiellement. Il lui dit : « dépêchez-vous, je dois terminer votre toilette et d'autres résidents m'attendent ».
- d. Une résidente à des rougeurs : c'est une personne invalide qui passe presque la totalité de son temps au lit. L'aide-soignant qui sa toilette n'a

rien remarqué ; c'est l'infirmière qui le lui signale et lui donne des consignes pour pallier à cela.

- e. Le médecin vient voir ses patients. L'un d'eux a fait un malaise. L'aide-soignante est incapable d'en décrire la nature.
- f. Une aide-soignante répond régulièrement à son GSM. Il va même jusqu'à passer des appels.
- g. Vous constatez que malgré les gouttes prescrites par le médecin à une résidente, l'état de ses yeux se dégrade encore. Vous cessez de les lui mettre. **DONC** on peut dire que vous ne respectez pas les consignes du médecin.
- h. Vous faites la nuit. L'aide-soignante qui prend le relai le matin est systématiquement en retard.
- i. L'une de vos collègues colporte des cancans sur un membre de votre équipe : Isabelle qui est une professionnelle consciencieuse appréciée des résidents mais dont on ne sait rien. Elle n'a en effet pas pour habitude de raconter les faits relatifs à sa vie privée.
- j. Vous arrivez dans la maison de repos où se trouve votre grand-mère. Vous entendez une aide-soignante dire : « je vais donner les médicaments au N°24 ». (c'est la chambre de votre grand-mère).
- k. Une aide-soignante lors de la toilette des résidents, laisse toujours la porte grande ouverte.
- l. Vous aidez l'infirmière à soigner une personne qui a une très vilaine plaie et vous manifestez votre dégoût ouvertement.
- m. Une aide-soignante vient d'être engagée : elle ne sourit jamais, arrive régulièrement en retard, ne parle pas aux résidents, on l'entend venir de loin dans les couloirs car elle traîne lourdement les pieds.
- n. Sylvie donne à manger à une résidente qui d'un geste maladroit fait tomber une assiette. Elle va à l'étage au-dessus chercher la femme de ménage (qui est en train de laver les sanitaires) pour qu'elle vienne ramasser l'assiette et son contenu et nettoie le tout.
- o. Vous êtes vivement contrariée car l'infirmière vous a fait une remarque. Elle vous demande d'être plus explicite et plus claire lorsque vous mettez une note dans le cahier de service. Vous trouvez que vous au moins, vous avez l'esprit de synthèse et qu'il est inutile de donner des détails.

