# Objectif du guide

Le guide d’entretien offre une orientation pour la préparation et la structuration d’entretiens centrés sur les résident(e)s. Les descriptions et justifications formulées dans le guide sont des suggestions pour la préparation de l’entretien.

# Indications possibles pour des entretiens centrés sur les résident(e)s

* Si les résident(e)s, les proches ou les personnes de confiance ou les partenaires du réseau le souhaitent
* En cas de problèmes ou de situations d’encadrement complexes
* Pour faire le point – au moins une fois par an
* Pour déterminer la volonté actuelle (ou présumée) du résident ou de la résidente, afin d’en tenir compte dans les prises de décision. (par ex.: planification anticipée du traitement, gestion des affaires personnelles, etc.)

# Préparation

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Description | Justification |
| Réfléchir | Réfléchis aux points suivants:  Qui doit participer (proches, personne de confiance, résident(e), médecin de famille, administrateur de biens, etc. ) ? | Plus la préparation est bonne, plus l’entretien se déroule bien |
| Attitude intérieure | Adopte une attitude valorisante et non contraignante. Montre de l’estime, de l’empathie et de l’authenticité pendant l’entretien. | Cela favorise la confiance et influence positivement le déroulement de l’entretien. |
| Clarification des dates | Conviens d’un rendez-vous avec les participant(e)s souhaité(e)s à l’entretien et documente-le dans la documentation électronique (easyDOK > Rendez-vous avec les résident(e)s). Confirme le rendez-vous. | Les personnes invitées sont présentes. |
| Infrastructure | Cherche une salle appropriée et réserve-la. Réfléchis à la positions assise souhaitée. Renseigne-toi pour savoir si vous pouvez être tranquilles pendant l’entretien et si le téléphone peut être éteint. | Un environnement propice à la discussion et agréable est important. |
| Préparation de la salle | Prévois des boissons et assure la circulation d’air frais. Veille à ce qu’il y ait suffisamment de chaises ou de place pour un fauteuil roulant. | Il est important de créer un environnement agréable et propice à l’entretien. |
| Prévoir du temps | Définis une durée fixe. | Cadre temporel clair > pas de débordement. |
| Préparation des documents | Prépare les documents nécessaires, par exemple le formulaire pour les entretiens centrés sur les résident(e)s, la planification des mesures, la planification des soins, le classeur du résident ou de la résidente, le guide «Prendre soin ensemble», le plan de traitement pour les urgences palliatives, etc. | De tels formulaires sont considérés comme des guides. Leur ordre peut être adapté au déroulement ou au but de l’entretien. |

# Exécution

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Description | Justification |
| Créer le calme | Remettre le téléphone et informer les collaborateurs(trices) | L’entretien ne doit être interrompu ni par des appels téléphoniques, ni par des collaborateurs(trices). |
| Plan de table | Respecte la disposition des sièges. Adopte une posture ouverte et accueillante. | L’idéal pour les conversations ouvertes est de s’asseoir dans un coin. |
| Définir la langue | Adapte la communication à la situation. | Il est important que toutes les personnes présentes puissent suivre la conversation et tout comprendre. Cela permet d’éviter les malentendus et le mécontentement. |
| Accueil et introduction | Exprime ton appréciation en disant par exemple: «*Je vous remercie de prendre le temps.*..*»* ou «*Je vous remercie d’être venus...»*. Explique brièvement pourquoi l’entretien a lieu. Explique également les objectifs et le temps imparti. | Une attitude de base respectueuse est ainsi perceptible. Le cadre est donné. |
| Maintenir le contact visuel | Regarde régulièrement tes interlocuteurs(trices). | L’intérêt et l’attention sont signalés. |
| Notes | Tu peux prendre de courtes notes pendant l’entretien. | Cela peut constituer une aide pour la documentation ultérieure. |
| Attendre | Attends et écoute attentivement. | Cela donne aux personnes présentes le temps de poser des questions et d’assimiler ce qui a été dit. |
| Répéter | Répète brièvement et à plusieurs reprises ce que tu as entendu. | Cela permet d’éviter les malentendus. |
| Résumer | Résume brièvement en quelques mots le contenu des entretiens ou les accords conclus à la fin d’une partie importante de l’entretien. | Cela permet d’éviter que les participants ne perdent le fil de la discussion. |
| Percevoir les émotions | Perçois les émotions exprimées au cours de l’entretien et aborde-les. | Les émotions peuvent prendre le pas sur les sujets de fond. |
| Espace pour les questions | Donne du temps à la fin pour poser des questions. | Les points en suspens peuvent encore être discutés. |
| Répartition des tâches | Clarifie qui doit accomplir les tâches qui se sont présentées et dans quel délai. | Utilise les ressources des participant(e)s à la discussion et implique-les *(«Que pourriez-vous faire?»).* |
| Rendez-vous de suivi | Il est éventuellement nécessaire de fixer un rendez-vous de suivi. | Cela est utile si tous les points en suspens n’ont pas pu être clarifiés. |
| Prendre congé | Exprime ton appréciation. (p. ex*. «Je vous remercie pour cet entretien»).* | Trouver une conclusion. |
| Documentation en temps utile | Termine rapidement le formulaire pour les entretiens centrés sur les résident(e)s et remets-le aux participant(e)s à l’entretien pour qu’ils(elles) en prennent connaissance (signature). Offre-leur une copie. | Souligner le caractère contraignant de l’accord. Souvent, les contenus des entretiens sont perçus différemment. |
| Information | Réfléchis aux personnes qui devraient être informées du contenu de l’entretien (par ex. direction de l’unité de soins, direction de l’institution, administrateur de biens, etc.) | Assurer l’information. |

Les personnes suivantes ont participé à l’élaboration:

* Anna Eggenberger, direction de l’institution St. Mamterus
* Michael Rogner, responsable du développement des soins

Remarque: Lorsque, pour des raisons de lisibilité, les termes désignant des personnes sont utilisés uniquement au masculin ou au féminin, ils désignent également l’autre sexe.