

LE « JEU DE ROSALIE »

UN OUTIL INNOVANT POUR REPENSER COLLECTIVEMENT LA PLACE DES FAMILLES EN USLD

*Sanaë OUFKIR - Aide-soignante Unité C2
Hôpital Gériatrique Frédéric Dugoujon-HCL*

*Angèle BONHUMEAU - Infirmière de Pratique Avancée Psychiatrie et Santé Mentale
Hôpital Gériatrique Pierre-Garraud - HCL*

11/06/202

6

SOMMAIRE

- Introduction
- Présentation du jeu de Rosalie
- Points forts du jeu de Rosalie
- Conclusion



CONTEXTE

Au sein de l'USLD, plusieurs constats ont émergé au cours des échanges avec les professionnels :

- des attentes et insatisfactions parfois exprimées par les familles concernant l'accompagnement de leur proche
- des tensions ponctuelles entre familles et soignants autour des prises en charge
- des représentations parfois différentes du « prendre soin » entre les familles et les professionnels
- un sentiment de remise en question du rôle, des compétences et de l'expertise des soignants

Ces constats ont mis en évidence la nécessité de renforcer la réflexion collective autour de la place des familles dans l'accompagnement des résidents en USLD :

- Proposition de 4 journées de formation obligatoires sur « La place des familles en USLD » à l'hôpital Dugoujon
- Création du jeu de Rosalie à cette occasion par le COPIL HFD



PRÉSENTATION DU « JEU DE ROSALIE »

A partir de l'histoire d'une résidente « Rosalie », chaque équipe traite une situation singulière de son parcours

➤ But du jeu : Construire collectivement les réponses les plus adaptées aux besoins de Rosalie tout en tenant compte :

- du bien-être de Rosalie
- du bien-être de la famille de Rosalie
- du bien-être de l'équipe
- du temps nécessaire aux actions de soins
- l'énergie disponible de l'ensemble de l'équipe (charge mentale et émotionnelle).

➤ Principe :

- Chaque équipe analyse une situation vécue par Rosalie (*une situation = une manche*)
- A l'aide des cartes « **Proposition** », l'équipe propose des actions de soins ou d'organisation
- Des cartes « **Aléas** » viennent complexifier la situation
- Des cartes « **Joker** » apportent des ressources ou des solutions complémentaires

➤ Ensuite les propositions sont partagées entre les différentes équipes (mise en commun) et évaluées selon 5 critères :

-  le niveau de satisfaction de la résidente
-  le niveau de satisfaction de la famille
-  le niveau de satisfaction de l'équipe
-  le temps nécessaire à ces actions
-  l'énergie que demandent ces actions /organisations

- L'équipe dispose de 4 flacons remplis de 10 jetons (*le temps n'est pas compté*)
-  L'équipe dispose d'un capital limité de 10 jetons d'énergie et doit préserver cette ressource tout au long du jeu

PRÉSENTATION DES CARTES DU « JEU DE ROSALIE »

- Cartes « Proposition »
- Cartes « Joker »
(pour la 1er manche)
- Cartes « Aléa »

Carte Proposition

Bien-être de Rosalie - +

Satisfaction de la Famille - +

Satisfaction de l'équipe - +

Coût en énergie 0 1 2

Temps :

Carte Proposition

Bien-être de Rosalie - +

Satisfaction de la Famille - +

Satisfaction de l'équipe - +

Coût en énergie 0 1 2

Temps :

Carte Joker

Présence du médecin à l'arrivée de Rosalie avec sa fille.

Bien-être de Rosalie +

Satisfaction de la Famille +

Satisfaction de l'équipe +

Coût en énergie 0 1 2

Temps de travail 20 min médecin

Carte Joker

Bouquet de fleurs et petit mot de bienvenue dans la chambre.

Bien-être de Rosalie +

Satisfaction de la Famille +

Satisfaction de l'équipe /

Coût en énergie /

Temps de travail 15 min animatrice

Carte Joker

Tour du service avec un.e soignant.e : salle à manger, prénoms des soignant.e.s et résident.e.s croisé.e.s

Bien-être de Rosalie +

Satisfaction de la Famille +

Satisfaction de l'équipe +

Coût en énergie 0 1 2

Temps de travail 15 min Aide soignant

Carte Joker

Partage d'un café en salle à manger

Bien-être de Rosalie +

Satisfaction de la Famille +

Satisfaction de l'équipe +

Coût en énergie /

Temps de travail 10 min pour 2 soignants

Carte Aléa

La voisine de chambre de Rosalie est très angoissée, elle crie à longueur de journée, parfois la nuit.

Bien-être de Rosalie -

Satisfaction de la famille -

Coût en énergie 0 1 2

Carte Aléa

Aujourd'hui aucun soignant n'est du service (autres services d'USLD / Pool / I)

Satisfaction de l'équipe -

Coût en énergie 0 1 2

Carte Aléa

Une autre patiente du service a sonné 15 fois ce matin : interventions de 2 AS et de l'infirmier.e.

Satisfaction de l'équipe -

Coût en énergie 0 1 2

Temps de travail 45min soignants (15x3 min)

Carte Aléa

Un autre patient déambule, appelle l'ascenseur / ouvre la porte de l'escalier : interventions des soignants 5 fois.

Satisfaction de l'équipe -

Coût en énergie 0 1 2

Temps de travail 25min soignants (5x5 min)

Carte Aléa

Ce matin : deux aide-soignant.e.s et un.e ASH dans le service suite à un arrêt de dernière minute, non remplacé.

Satisfaction de l'équipe -

Coût en énergie 0 1 2

Carte Aléa

Période de congés du médecin habituel du service.

Carte Aléa

La fille d'une autre patiente raconte à la fille de Rosalie qu'une patiente du service déambule et rentre dans les chambres (c'est vrai), et que les soignants n'y font pas attention.

Satisfaction de la famille -

Carte Aléa

La décision de justice est tombée : le fils de Rosalie doit payer plus que sa sœur compte tenu de ses moyens, il est très en colère et les deux ne se parlent plus.

Bien-être de Rosalie -

Satisfaction de la famille -



PRÉSENTATION DE ROSALIE

Rosalie 96 ans, est en SMR pour un AVC, récupération partielle d'une hémiparésie gauche malgré une rééducation bien conduite. Elle a beaucoup maigri depuis l'AVC et a des troubles de déglutition.

Elle est veuve, a un fils aux USA et une fille à Lyon. Les enfants sont obligés alimentaire car Rosalie a de faibles ressources. Avant l'AVC, Rosalie vivait dans un logement partagé intergénérationnel. Elle était autonome et active, jouait au bridge et aimait sortir son chien. Elle donnait des cours de cuisine dans le foyer.

- Le jeu comporte 5 manches correspondant à 5 situations de vie différentes de « Rosalie » en USLD
- A chaque manche, l'équipe doit construire la meilleure combinaison d'actions



DÉROULEMENT D'UNE MANCHE

1. L'équipe découvre la situation vécue par « Rosalie »
 2. L'équipe pioche une carte « **Aléa** » et une carte « **Joker** »
 3. L'équipe dispose de 5 cartes vierges pour proposer des actions (de 2 à 5 propositions maximum)
 4. Pour chaque action, elle évalue : *l'impact sur Rosalie, l'impact sur la famille, l'impact sur l'équipe, le coût en temps, le coût en énergie*
 5. Si nécessaire, l'équipe peut piocher des cartes « **Joker** » supplémentaires
 6. En fin de manche, l'équipe comptabilise les jetons dans chaque flacon
- L'équipe doit conserver au moins 5 jetons d'énergie à la fin de la manche. En dessous de ce seuil, la partie est perdue.
- Seul le capital « **Énergie** » est réinitialisé à 10 jetons afin de représenter le repos de l'équipe entre deux journées de travail. Les autres scores sont conservés.
- Pour la manche suivante, on recommence sur le même principe.



L'objectif n'est pas d'obtenir le meilleur score sur un seul critère, mais de trouver le meilleur compromis entre les besoins de Rosalie, ceux de sa famille et les ressources de l'équipe

LES SITUATIONS PROPOSÉES = 5 MANCHES

1

Rosalie et sa fille arrivent aujourd'hui à 9h, il faut les accueillir, tout en assurant les tâches habituelles et la vie du service.

2

Quelques jours après son arrivée, un dimanche, sa fille lui amène pizza, mille-feuille et meringue. Elle commence à se fâcher lorsque la.e soignant.e lui dit que ce n'est pas recommandé pour sa maman : « Je sais mieux que vous ce qui est bien pour elle, nous avons nos habitudes ensemble, il n'y a jamais eu de problème ! ».

3

Après 1 mois, le fils vient en visite et à cette occasion, exprime un mécontentement global : sa maman l'appelle en lui disant qu'on ne s'occupe pas d'elle ; elle est remise au lit trop tôt l'après midi ; sa sœur lui a raconté l'avoir trouvée souillée la semaine passée ; c'est la 3ème fois que des vêtements sont perdus ; les soignants ne répondent pas à leurs questions ; ... Rosalie assiste à la scène.



Bien-être de Rosalie



4

Cela fait 3 mois que Rosalie est arrivée, la réunion de famille a déjà eu lieu. Nous souhaitons élaborer les projets de vie et de soins pour Rosalie. Quelles sont vos idées pour ces projets de vie et de soins ? Qui doit les réaliser, sous quelle.s forme.s, à quel.s moment.s ?

5

Quelle est la place de la famille en USLD ? De quelle.s manières pouvons-nous impliquer la famille de Rosalie dans la prise en charge, tout en lui permettant de nous accorder sa confiance ?



On recommence le même mécanisme par équipe à chaque manche



CONCRÈTEMENT ...

- 1^{ère} situation de départ :
« Rosalie et sa fille arrivent aujourd'hui à 9h, il faut les accueillir, tout en assurant les tâches habituelles et la vie du service. »
- L'équipe A dispose de 5 cartes « **Proposition** »
- L'équipe A réfléchit à deux propositions pendant le temps imparti à la manche

Carte Proposition

Dès de la relève de 7h, réflexion en équipe de l'ASD qui accueille Rosalie et sa famille avec IDE

	Bien-être de Rosalie	-	+	→ 0 jeton
	Satisfaction de la Famille	-	+	→ 0 jeton
	Satisfaction de l'équipe	-	+	→ 1 jeton
	Coût en énergie			→ -1 jeton
	Temps : 5 minutes équipe			

Carte Proposition

1 patient en moins sur la liste de l'ASD qui reçoit Rosalie et sa famille

	Bien-être de Rosalie	-	+	→ 0 jeton
	Satisfaction de la Famille	-	+	→ 0 jeton
	Satisfaction de l'équipe	-	+	→ 1 jeton
	Coût en énergie			→ -2 jetons
	Temps : 30 minutes /ASD			

- L'équipe A pioche sa carte « **Aléa** »

Carte Aléa

La voisine de chambre de Rosalie est très angoissée, elle crie à longueur de journée, parfois la nuit.

	Bien-être de Rosalie	-	→ -2 jetons
	Satisfaction de la famille	-	→ -2 jetons
	Coût en énergie		→ -1 jeton

- L'équipe A décide d'utiliser sa carte « **Joker** » piochée

Carte Joker

Partage d'un café en salle à manger

	Bien-être de Rosalie	+	→ +1 jeton
	Satisfaction de la Famille	+	→ +1 jeton
	Satisfaction de l'équipe	+	→ +1 jeton
	Coût en énergie	/	
	Temps de travail : 10 min pour 2 soignants		

← L'équipe A présente à l'équipe B sa manche (puis inversement)

← A la fin de la manche l'équipe A calcul son score :

- 9 jetons bien-être de Rosalie
- 9 jetons satisfaction de la famille
- 10 jetons satisfaction de l'équipe (on n'ajoute pas)
- 6 jetons coût en énergie

← Pour la 2^{ème} manche, l'équipe A commence avec :

- 9 jetons bien-être de Rosalie
- 9 jetons satisfaction de la famille
- 10 jetons satisfaction de l'équipe
- 10 jetons coût en énergie car REPOS des soignants

POINTS FORTS DU « JEU DE ROSALIE »

- Favoriser le travail d'équipe et la coopération
- Encourager la réflexion collective
- Sensibiliser à la place des familles dans l'accompagnement
- Développer une culture commune
- Mettre en lumière les valeurs du prendre soin
- Valoriser les compétences et l'expertise des soignants



CONCLUSION

- Un outil innovant au service de la réflexion commune
- Une approche ludique favorisant l'implication et la participation de chacun
- Un support coopératif permettant de réfléchir autrement
- Un levier pour améliorer le dialogue, la compréhension mutuelle et la qualité de l'accompagnement

« Le Jeu de Rosalie » permet de créer un espace d'échange, de réflexion et de partage autour d'un objectif commun : accompagner au mieux les résidents et leurs proches.

« Le jeu de Rosalie » ne cherche pas à identifier une solution idéale, mais à mettre en lumière la complexité des décisions quotidiennes et la nécessité de construire des compromis acceptables pour l'ensemble des acteurs.



LES Rencontres DES AIDES-SOIGNANTS

Apprendre – Partager – Évoluer

MERCI

