

La formation à l'approche relationnelle de soins (ARS) en CHSLD : des émotions positives pour la santé psychologique des soignants

Pierre Poulin, conseiller, ASSTSAS

Dans le cadre du 27^e congrès de
l'Association québécoise de soins
palliatifs, 12 mai 2017



Plan de l'atelier

- ✿ Qui est l'ASSTSAS?
- ✿ Objectifs de l'atelier
- ✿ Contexte des soins en CHSLD
- ✿ Contenu et démarche pédagogique de la formation ARS
- ✿ Effets sur la santé psychologique des soignants
- ✿ Questions

Qui est l'ASSTSAS

- ✿ L'Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail du secteur affaires sociales
- ✿ Organisme sans but lucratif avec un conseil d'administration paritaire (syndicats et employeurs)
- ✿ Le financement provient principalement d'une cotisation perçue de tous les employeurs du secteur
- ✿ Mission : aider les établissements du secteur à faire de la prévention en santé et sécurité du travail



Objectifs de l'ateliers

- ✿ Situer le travail en CHSLD en lien avec la notion de soins palliatifs
- ✿ Définir les éléments de contenu et la démarche pédagogique de la formation à l'approche relationnelle de soins
- ✿ Reconnaître les résultats de cette formation sur la santé psychologique des soignants en CHSLD

Contexte des soins en CHSLD

- ✿ Sauf exception, les personnes hébergées en CHSLD vont y terminer leur vie (MSSS, 2003)
- ✿ Contexte de soins palliatifs
- ✿ Les soignants de base, principalement les préposés au bénéficiaires (PAB) sont les intervenants qui passent le plus de temps auprès des personnes hébergées
- ✿ Taux de détresse psychologique deux fois plus élevé chez les travailleurs de CHSLD en comparaison de la population générale (Bigaouette, 2008)

Contexte des soins en CHSLD

Ergonomie du travail des soignants



Une particularité : La relation

Contexte des soins en CHSLD

Des personnes désorientées...



Contexte des soins en CHSLD

✿ L'énigme des personnes désorientées

- ✿ Personnes souffrant de différents troubles cognitifs ou de démences (Alzheimer ou autres)
- ✿ Altération des mémoires et autres fonctions cognitives = énigme au plan de la communication

Contexte des soins en CHSLD

✿ L'énigme des personnes désorientées






- ✿ Activité de travail la plus difficile: la toilette que ce soit au lit, au lavabo, au bain, à la douche
- ✿ Expression des difficultés par les soignants:
 - Client ne comprend pas les consignes
 - Client est agressif : crie, crache, frappe, agrippe, etc.
 - Client résiste aux soins
- ✿ Point de vue des clients : ?
 - Incompréhension du sens de la situation

Contexte des soins en CHSLD

Lien avec la santé psychologique

 Difficultés de communication : possibilité d'escalade d'agitation jusqu'à la réaction catastrophique

 Émotions ressenties par les soignants :

-  Impuissance
-  Frustration
-  Colère
-  Démobilisation
-  Perte de sens

Contexte des soins en CHSLD

Des soignantes...



Contenu et démarche pédagogique de la formation ARS

Méthodes de communication verbale et non-verbale ainsi que l'utilisation optimale des capacités des clients :









- 🌿 La performance du soignant et l'adaptabilité
- 🌿 Les difficultés rencontrées avec les clients
- 🌿 Les règles de base de l'approche auprès d'un client
 - ❤️ Ne pas faire à la place
 - ❤️ Tout soin est d'abord une relation
- 🌿 Traitement des informations
 - ❤️ Voies d'entrée et de sortie
 - ❤️ Traitement des informations tactiles
 - ❤️ Schéma corporel et perception des émotions
 - ❤️ Mémoires
- 🌿 L'approche relationnelle (regard, parole, toucher).



Contenu et démarche pédagogique de la formation ARS

- ✿ La reconnaissance des feed-back
- ✿ Le regard
- ✿ La communication verbale et gestuelle
- ✿ Le toucher
- ✿ La méthode pour faire relâcher les rétractions
- ✿ Effets psychologiques dans la communication
 - ✿ Communication paradoxale
 - ✿ Effet pygmalion
- ✿ La philosophie de soins de *l'humanité*
- ✿ Le concept « Vivre et mourir debout » : maintenir debout, remettre debout et aider à marcher
- ✿ La méthode d'attribution du soin.

Contenu et démarche pédagogique de la formation ARS

-  Formation expérientielle; activités pédagogiques en travail réel
-  Démonstration des méthodes par le formateur auprès des clients avec le groupe qui assiste
 -  Expériences d'émotions positives
 -  Exemple
-  Compagnonnage : le formateur accompagne le participant qui exécute le soin en expérimentant les méthodes
 -  Expériences d'émotions positives
 -  Exemple
-  Intégration des méthodes par l'expérience d'émotions positives : c'est le client qui « change » le soignant

Effets sur la santé psychologique des soignants

Du plaisir avec M. Fournier...



Effets sur la santé psychologique des soignants

- ✿ Quasi unanimité des participants (40 projets; n=392; taux de réponse de 93%) à dire que (Bellemare et al. 2014):
 - ✿ La formation a apporté des outils pour faire les gestes de soins avec encore plus de douceur
 - ✿ La formation permet de rendre plus harmonieuse la relation avec les clients
 - ✿ L'amélioration de la communication avec le client permet d'améliorer la satisfaction au travail
 - ✿ L'amélioration de l'autonomie des clients permet de rendre le travail plus sécuritaire



Effets sur la santé psychologique des soignants

Quelques témoignages :

- ✿ « (...) Quand on prend le temps d'appliquer certaines choses avec des clients considérés difficiles et qu'on réussit, **on se sent tellement bien et c'est plaisant.** »
- ✿ « (...) ils nous apportent aussi qu'on peut travailler dans un milieu où la douceur et notre attitude va faire que nous serons **heureux et heureuses au travail.** »
- ✿ « C'est l'autonomie des patients, ainsi que l'approche (qui) **nous facilite l'ouvrage** et nous fait sauver du temps le tout fait que le patient est satisfait et nous **on est fier de notre ouvrage.** »

Effets sur la santé psychologique des soignants

- « **J'ai réussi à habiller** une dame qui avait été agressive pendant 2 jours (coup de poing) après **elle m'a remerciée** en me regardant dans les yeux. »
- « Avec certains malades que je ne nommerai pas, j'ai amélioré ma **patience, mon écoute**. »
- « Le toucher en douceur, la communication, l'humanité. C'est beaucoup **plus agréable** d'y aller selon ce que le client désire que de **forcer** à faire les choses. L'adaptabilité est super importante. »

Effets sur la santé psychologique des soignants

- ✿ Ce que j'ai aimé de cette formation c'est que ma vision de mes tâches quotidiennes est différente. L'approche relationnelle est si souple et rassure énormément le client. C'est une formation qui ne peut **qu'être positive à l'ensemble des travailleurs** de l'endroit où je travaille.
- ✿ « Formation réaliste, pas de grande théorie qu'on ne peut appliquer mais basée sur la réalité et très applicable. Ce qui est fantastique c'est **qu'on voit tout de suite les résultats** en appliquant cette approche relationnelle de soins. »

Effets sur la santé psychologique des soignants

Résultats d'un projet récent (Hurtubise et al. 2017) :

- ✿ Diminution du nombre de réactions catastrophiques
- ✿ Amélioration du travail d'équipe
- ✿ Diminution des conflits entre collègues
- ✿ Plus grande reconnaissance (fierté) du travail des préposés aux bénéficiaires
- ✿ Amélioration du sens au travail

Effets sur la santé psychologique des soignants

Du plaisir... avec Simone



Oui! Oui!! Je suis en train de travailler

Conclusion

- ✿ La relation entre le soignant et le client est au cœur de l'activité de travail en soin
- ✿ En assurant que cette relation soit agréable, on préserve la santé psychologique des soignants

Proposition de constat

le constat est qu'il faut : Des méthodes de travail centrées sur la personne enseignées par la pratique comme la formation à l'approche relationnelle de soin de l'ASSTSAS

Références

- ✿ Bellemare, M. , Trudel, L., Viau-Guay, A., Desrosiers, J., Feillou, I., Guyon, A.-C., Godi, M.-J., (2014). *L'approche relationnelle de soins dans les CHSLD: mieux comprendre son implantation et explorer son impact*. Rapport R-857. Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et en sécurité du travail (IRSST).
- ✿ Bigaouette, M. (2008). Tous ne sont pas égaux en matière de santé. *Objectif prévention*, 31(3), 17-19.
- ✿ Hurtubise, Nancy et Labelle, Christelle. L'Approche relationnelle de soins nourrit le bien-être au travail. *Objectif Prévention*, 40 (1), 30-31.
- ✿ MSSS. (2003). *Un milieu de vie de qualité pour les personnes hébergées en CHSLD. Orientations ministérielles*.



www.asstsas.qc.ca

Pierre Poulin, conseiller

ppoulin@asstsas.qc.ca

514 253-6871, poste 225