

LE CISSS DES LAURENTIDES  
complice de votre santé

## Conditions gagnantes, défis et impacts de l'implantation de l'Approche Relationnelle de Soins en CHSLD

Danielle Côté  
chef de service prévention et mieux-être au travail  
30 octobre 2018



Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides  
Québec

LE CISSS DES LAURENTIDES  
complice de votre santé

## Plan de la présentation

- Introduction : Motifs d'implantation de la formation ARS
- Décrire les grandes lignes de la formation ARS
- Expliquer les conditions essentielles à l'implantation
- Cibler les principaux défis pouvant être rencontrés
- Impacts découlant de l'ARS

Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides  
Québec

LE CISSS DES LAURENTIDES  
complice de votre santé

### Introduction: Motifs d'implantation de l'ARS en CHSLD

Les soignants sont régulièrement confrontés à de l'opposition aux soins ou diverses manifestations d'agressivité venant d'usagers qui présentent des troubles neurocognitifs.

Causes multiples:

- Méfiance
- Peur
- Incompréhension
- Incapacité à s'exprimer
- ...



Image tirée de [www.aidesoignant.com](http://www.aidesoignant.com)

Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides  
Québec

LE CISSS DES LAURENTIDES  
complice de votre santé

Affecte la qualité des soins et aussi la QVT des soignants

**Situations répétitives = Facteur aggravant**

Les soignants sont souvent peu outillés et désemparés face à ces situations d'où une possible perte de motivation, d'intérêt, de sens au travail etc.




Image tirée de [www.fhf.fr](http://www.fhf.fr)

Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides  
Québec

LE CISSS DES LAURENTIDES  
complice de votre santé

On constate dans le réseau une augmentation des incidents et accidents du travail en lien à l'agressivité lors de soins et les problèmes reliés à la santé psychologique sont également en hausse.

Effets sur les organisations :

- Démobilisation
- Absentéisme
- Important taux de roulement
- Difficulté à recruter
- ...




Image tirée de [www.jobat.be](http://www.jobat.be)

Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides  
Québec

LE CISSS DES LAURENTIDES  
complice de votre santé

## En quoi l'ARS peut-elle aider

- Axée sur la prévention de l'opposition aux soins et de l'agitation verbale et physique des résidents
- A pour but d'améliorer et faciliter la prestation de soins aux résidents en développant les habiletés relationnelles du soignant
- Vise à réduire le risque de lésions professionnelles tout en améliorant la qualité des soins offerts (gagnant-gagnant)

Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides  
Québec

LE CISSS DES LAURENTIDES  
complice de votre santé

## Grandes lignes de la formation ARS

- Formation en SST offerte par l'ASSTSAS
- S'adresse plus particulièrement aux soignants qui travaillent auprès d'une clientèle présentant des SCPD
- Touche la communication verbale et non-verbale ainsi que le savoir-faire et savoir-être du soignant
- Complémentaire aux PDSB en terme de développement des compétences des soignants

Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides  
Québec

LE CISSS DES LAURENTIDES  
complice de votre santé

## Étapes d'un soin en ARS

```
graph TD; A[Établir le contact avec le résident (parole-regard-toucher)] --> B[Obtenir son accord (verbal et/ou physique)]; B --> C[Maintenir la relation (bulle de temps)]; C --> D[Reconnaître les "feedback"]; D --> E[Adapter le soin selon les "feedback"];
```

Image tirée du site [www.humanitude.fr](http://www.humanitude.fr)

Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides  
Québec

LE CISSS DES LAURENTIDES  
complice de votre santé

## Quelques concepts de l'ARS

```
graph TD; ARS((ARS)) --- S1(Soin = relation); ARS --- S2(Agréable et sécuritaire); ARS --- S3(Humanité); ARS --- S4(Ne pas faire à la place); ARS --- S5(Maintenir debout); ARS --- S6(Adaptabilité);
```

Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides  
Québec

LE CISSS DES LAURENTIDES  
complice de votre santé

## Déroulement de la formation

- Offerte en établissement
- Principe d'agents multiplicateurs
- Étapes de formation de formateurs:
  - Étape 1 - Formation de base:**
    - 2 jours (théorie et démonstration sur les unités)
    - Compagnonnage individuel sur les unités
    - Rencontre de consolidation en groupe (2h)
  - Étape 2 - Formation de formateurs**
    - 3 jours (théorie et pratique)
  - Étape 3 - Expérimentation (donner la formation de base)**
  - Étape 4 - Journée d'accréditation**

Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides  
Québec

Conférence présentée dans le cadre du colloque Centres d'hébergement et de soins de longue durée - Ensemble en prévention ! organisé par l'ASSTSAS, en collaboration avec l'IUGM et la communauté de pratique en SST en CHSLD

LE CISSS DES LAURENTIDES  
complice de votre santé

## Conditions essentielles à l'implantation

- Engagement de l'organisation
- Démarche structurée
- Chargé(e) de projet
- Arrimage avec le service SST
- Implication/adhésion du personnel
- Programme PDSB en place
- Équipements
- Sélection des formateurs




Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides  
Québec

LE CISSS DES LAURENTIDES  
complice de votre santé

## Principaux défis rencontrés

- Adaptabilité
- Modification des comportements et des façons de faire
- Collaboration de l'équipe
- Communication efficace
- Organisation des formations
- Libération du personnel
- Budget de formation
- Soutien aux formateurs



Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides  
Québec

Conférence présentée dans le cadre du colloque Centres d'hébergement et de soins de longue durée - Ensemble en prévention ! organisé par l'ASSTSAS, en collaboration avec l'IUGM et la communauté de pratique en SST en CHSLD

## Impacts découlant de l'ARS

- Meilleure qualité des soins
- Soins centrés sur le résident et non sur la tâche
- Soins plus agréables et sécuritaires pour le résident et le soignant
- ↓ incident/accident de travail
- ↑ qualité de vie au travail
- Amélioration du sentiment de compétence et de satisfaction face au travail
- Équipe soignante mobilisée
- ↑ rétention/attraction du personnel

## En conclusion

L'implantation de l'ARS témoigne de l'importance  
qu'accorde une organisation à la santé, sécurité et  
mieux-être au travail et à la qualité des soins offerts  
aux usagers.

Il s'agit d'une démarche collective qui requiert  
écoute, collaboration et humanisme et dans laquelle  
le rôle de chacun est essentiel.

