

L'Approche relationnelle de soins nourrit le bien-être au travail



Nancy Hurtubise
Préposée aux bénéficiaires
CHSLD Sainte-Anne, CISSS des Laurentides



Christelle Labelle
Préposée aux bénéficiaires
CHSLD Sainte-Anne, CISSS des Laurentides

L'APPROCHE RELATIONNELLE DE SOINS (ARS) EST ARRIVÉE DANS NOTRE VIE COMME UN CADEAU. TOUTE L'AVENTURE EST TRÈS RÉCENTE. CET ARTICLE TÉMOIGNE DE RETOMBÉES FAVORABLES DE LA FORMATION SUR LA SANTÉ PSYCHOLOGIQUE AU TRAVAIL.

Nous avons d'abord réussi la sélection pour devenir formatrices sans trop savoir dans quoi nous nous embarquions. À la suite de la formation donnée par l'ASSTSAS (**encadré**), nous étions très emballées et avons hâte de transmettre nos connaissances à nos collègues.

Une situation de travail difficile

Au CHSLD, une unité prothétique fermée accueille les résidents ayant des troubles cognitifs, c'est l'unité 2C. Les cas plus légers sont répartis dans les autres unités de l'établissement. Nos collègues du 2C vivaient plusieurs problèmes dans les soins aux résidents agressifs et perturbateurs et à ceux qui ne veulent pas toujours coopérer. Ces situations entraînaient de l'anxiété et le sentiment de ne pas bien faire son travail, avec pour résultat un grand roulement d'employés.

Tout le monde était touché par ces conditions. Les soignants avaient de la difficulté à donner leurs soins. Certains étaient frappés, blessés, injuriés. Quelques-uns ont dû prendre des congés de maladie. D'autres n'offraient plus leurs disponibilités pour travailler dans cette unité. Les familles aussi se sentaient impuissantes face à cette situation, sans oublier les résidents eux-mêmes.

Ce projet ARS a pu se concrétiser grâce à la collaboration de la Direction du programme Soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA) et du Service de prévention en SST.

Revoir les façons de faire

C'est ainsi que les employés du 2C (deux groupes de huit personnes) sont devenus les premiers que nous avons formés. L'ARS redéfinit la façon de travailler. Par exemple, le personnel apprend à reconnaître les *feedbacks* et à les prendre en considération. Cela diminue l'agressivité du client. Laisser le résident exécuter ce qu'il est capable de faire lui-même. Il se sent alors plus compétent et fier de lui. En plus, il maintient ses capacités.



Nouvelle douche pour les résidents de l'unité 2C.

Nos collègues du 2C vivaient plusieurs problèmes dans les soins aux résidents agressifs et perturbateurs et à ceux qui ne veulent pas toujours coopérer.

Le travail devient plus léger et moins épuisant. Les soignants en sortent gagnants et fiers.

La formation mène aussi à réfléchir à la notion de performance dans les soins. Qu'est-ce qui importe : un résident propre dans un temps convenu ou des soins donnés dans le respect et la bonne humeur ? Les soignants apprennent à s'adapter en permanence et apprennent aussi qu'ils ont droit à l'erreur. Ils sont mieux outillés pour faciliter leur travail dans le but de rendre le quotidien agréable pour tout le monde.

Par exemple, nous avons appris à mieux communiquer avec une dame. Quelle surprise de voir son regard s'illuminer et de l'entendre nous répondre ! Nous pensions qu'elle ne parlait pas. Depuis, nous ressentons tout le bonheur que cela lui apporte. Il est devenu plus facile de lui prodiguer des soins. Autre exemple, il était difficile de prendre soin d'une résidente qui n'aimait pas l'heure du bain. Son histoire de vie nous a appris qu'elle aimait les lacs autrefois. En utilisant sa mémoire affective, nous lui disons que nous l'amènerons se baigner au lac. Elle garde son sous-vêtement comme un maillot et, depuis ce temps, le bain se transforme en soin agréable. Les coups deviennent des bisous ! Nos collègues ressentent maintenant du bonheur de leur travail auprès de cette dame.

Avec la formation à l'ARS, les membres de l'équipe du 2C ont appris à donner leurs trucs à d'autres collègues. Lors des réunions hebdomadaires, les soignants discutent des problèmes rencontrés et ils trouvent eux-mêmes des solutions pour faciliter leurs journées. La relation entre les employés s'est aussi améliorée. Par exemple, deux

collègues refusaient de travailler ensemble. À la suite de la formation, elles ont commencé à discuter en se centrant sur les besoins de leurs résidents. Ces discussions les ont amenées à trouver des solutions communes. Cela les a rapprochées. Depuis, elles travaillent plus en équipe et dans une nouvelle harmonie. Ainsi, les travailleurs ont développé différentes approches afin d'établir un meilleur contact avec les résidents.

De plus, quelques modifications ont été apportées dans l'unité, tel l'ajout d'une douche et de nouveaux fauteuils berçants. En peu de temps et avec la meilleure volonté, le bonheur était au rendez-vous. Les employés se sentent écoutés et mieux soutenus. La communication entre les équipes s'est améliorée.

On ne lâche pas !

Nous sommes vraiment satisfaites des résultats. Bien sûr, le travail dans l'unité 2C demeure exigeant, mais le personnel apprécie mieux cette clientèle maintenant. Nous continuons à former et à informer nos collègues afin de diminuer leur anxiété et de trouver des solutions au défi que posent les soins aux personnes qui sont désorientées à cause d'une démence. Le travail devient plus léger et moins épuisant. Les soignants en sortent gagnants et fiers. Les personnes qui ont suivi la formation à l'ARS et qui l'utilisent sont heureuses des résultats et elles font part de leur bien-être à leurs collègues.

Cette formation est une révélation qui a changé notre vision du travail. Malgré les contraintes de temps et le manque de personnel, nous poursuivons la réflexion sur ce que nous pouvons faire pour apporter des améliorations. ■

APPROCHE RELATIONNELLE DE SOINS

L'ASSTSAS offre un programme de formation de formateurs à l'Approche relationnelle de soins visant à assurer de meilleures conditions d'exécution des tâches de soins, tant au plan physique que psychologique.

Cette formation s'inscrit dans un contexte de projet organisationnel. Son objectif consiste à soutenir les établissements et, plus directement, à outiller les soignants qui interviennent auprès de personnes vieillissantes présentant des symptômes comportementaux et psychologiques de la démence (SCPD). Grâce à des informations théoriques, mais surtout à partir de pratiques formatives avec des résidents, des éléments de SST sont intégrés dans le quotidien des soins.

Pour en savoir plus, consultez la rubrique FORMATION sur notre site : asstsas.qc.ca/formations/nos-formations



Réunion hebdomadaire de l'équipe de 2C. : Danielle Hogue, préposée aux bénéficiaires, Chantal Lessard, thérapeute en réadaptation physique, Sonia Léonard, infirmière, Sylvie Papineau, préposée aux bénéficiaires.