

# La nouvelle norme HSO pour les soins de longue durée



Julie Tétreault  
jtetreault@asstsas.qc.ca

En janvier 2023, l'Organisation de normes en santé (HSO) a publié la norme *CAN/HSO 21001:2023 Soins de longue durée*. Cette nouvelle norme souligne l'importance des soins centrés sur le résident et le maintien d'une main-d'œuvre dite compétente et en santé. L'importance de la santé et de la sécurité du travail (SST) est aussi mise de l'avant comme élément pouvant améliorer la qualité des soins.

Depuis plusieurs années, l'ASSTSAS offre et promeut la formation *Approche relationnelle de soins*<sup>1</sup> (ARS) comme un outil pouvant diminuer les comportements perturbateurs, favoriser les soins centrés sur la personne et augmenter la santé physique et psychologique des travailleurs. Notre approche s'harmonise naturellement avec la norme actuelle. Voilà une bonne nouvelle!

## Une consultation pancanadienne

À la suite des bouleversements vécus dans les établissements de soins de longue durée (SLD) durant la pandémie, une grande consultation pancanadienne a été faite pour réfléchir aux meilleures pratiques permettant d'améliorer la qualité des soins. À la lumière de

cette démarche, le comité de rédaction de la norme a formulé quatre lignes directrices (objectifs).

- « **Fournir des soins** fondés sur des données probantes, centrés sur le résident, qui valorisent la compassion, le respect, la dignité, la confiance et une qualité de vie significative ;
- **Travailler en équipe** pour prodiguer des soins de haute qualité, culturellement sécuritaires et adaptés aux traumatismes, afin de répondre aux objectifs, aux besoins et aux préférences des résidents ;



Photo : Shutterstock

## La nouvelle norme nationale pour les soins de longue durée

de HSO lève la barre en matière d'imputabilité d'accès à des soins de haute qualité centrés sur le résident, fondés sur des données probantes, dans des conditions de travail saines et sécuritaires. Plus de 18800 Canadiens ont contribué au processus d'élaboration de la norme. Nous veillerons à la mise en œuvre et au maintien de cette norme dans tous les établissements de soins de longue durée avec la collaboration de notre partenaire Agrément Canada.

Source : Leslee Thompson, directrice générale de l'Organisation de normes en santé (Health Standards Organization).

- **Favoriser une main-d'œuvre** compétente et en santé dans les établissements de soins de longue durée et des conditions de travail saines et sécuritaires ;
- **Maintenir de solides pratiques** de gouvernance et une culture axée sur les résultats et engagée dans l'apprentissage continu et l'amélioration de la qualité<sup>2</sup> ».

La nouvelle norme est six fois plus longue que la version présentée en 2020 ! On y observe la présence d'un lien accru entre la SST et la qualité des soins aux résidents. Une autre différence importante est l'accent mis sur le soin centré sur le résident, reposant sur des données probantes. Entre autres, la norme met de l'avant l'importance de l'utilisation de la rétroaction des résidents, de leur famille ainsi que des travailleurs comme outil d'amélioration continue des soins.

### L'ARS, une formation axée sur la SST des soignants

L'ARS est basée sur l'*Humanitude*, une philosophie de soins élaborée par Yves Gineste et Rosette Marescotti. Elle est dispensée par l'ASSTSAS depuis 2003 et elle a été intégrée dans différents milieux d'hébergement et de soins. Cette formation permet, par son approche pratique et théorique, de donner des soins centrés sur la relation avec la personne. Cette relation est favorisée, entre autres, par l'utilisation du regard, de la parole et du toucher du soignant et un soin centré sur la personne.

Une telle approche rappelle l'importance de personnaliser les soins en favorisant l'autonomie de la personne, en respectant ses choix, ses préférences, ses habitudes et son histoire de vie. L'objectif est toujours d'offrir des soins agréables et sécuritaires tant pour la personne que pour le soignant.

Grâce à l'ARS, les soignants éprouvent le sentiment de bien effectuer leur travail et de faire du bien, des éléments à la base de la santé psychologique au travail. De plus, l'ARS diminue les réactions défensives et les agressions de la part de la clientèle envers les soignants, réduit la résistance aux soins et favorise ainsi le maintien des capacités de la personne, tout en prévenant les déplacements difficiles pour le personnel. Eh oui, l'ARS contribue à sa manière à réduire les risques de développer des troubles musculosquelettiques !

### ARS et norme HSO, main dans la main

Les orientations de la nouvelle norme font écho à plusieurs principes de l'ARS. La deuxième section de la norme, intitulée *Soutenir les soins centrés sur les résidents*, correspond parfaitement au concept fondamental de l'ARS : « tout soin est d'abord une relation ». La norme reconnaît que les soins et les services ne se limitent pas à des tâches déterminées, mais qu'ils sont aussi liés à la qualité des relations entre les soignants et les résidents.



Un autre principe de l'ARS, « ne pas faire à la place », est illustré dans la norme par le principe que le milieu de soins doit permettre au résident de prendre ses propres décisions, de participer à ses soins quotidiens, de maintenir ou de rétablir sa mobilité, etc.

Finalement, le principe fondamental de l'ARS, « l'*Humanitude* guide les soins », est représenté tout au long de la norme lorsqu'il est question de respecter les désirs et les habitudes du résident, de maintenir les intérêts sociaux, culturels et spirituels de la personne hébergée ou d'accepter que la personne prenne des risques. Tout cela permet au résident de maintenir son identité personnelle et une qualité de vie satisfaisante malgré la perte d'autonomie.

### Qualité des soins et SST

Les auteurs de la norme HSO ont mis de l'avant les liens profonds entre la qualité de vie des résidents de SLD, la qualité de vie au travail des soignants et la SST. L'ARS valorise la relation entre les soignants et les résidents et elle correspond fortement aux pratiques reconnues de la norme HSO. L'ARS favorise la santé physique et psychologique des soignants en mettant l'accent sur la relation entre les personnes. Le soin centré sur la personne, un élément central de l'ARS et de la norme, contribue autant à la qualité des soins qu'à la prévention de la SST. Cette nouvelle norme invite tous les acteurs de SLD (gestionnaires, préventionnistes, soignants, etc.) à viser les plus hauts standards de qualité. Soyons prêts à relever ce défi ensemble. ■

### RÉFÉRENCES

1. Consultez notre site Web : <http://asstsas.qc.ca/nos-formations>
2. Organisation de normes en santé / Health Standards Organization. (2023). *Soins de longue durée - CAN/HSO 21001:2023 (F)*. <https://healthstandards.org/fr/norme/soins-de-longue-duree-canhs0-21001-2023-f/>