

La prise de rendez-vous, un outil professionnel



Josianne Trottier
jtrottier@asstsas.qc.ca

Tout au long de notre vie, nous prenons des rendez-vous, que ce soit avec nos amis, avec le dentiste, au salon de coiffure, au garage, etc. Prendre rendez-vous génère une certaine forme d'engagement. Voyons comment la prise de rendez-vous, comme outil professionnel pour le soignant, favorise la collaboration aux soins et diminue la résistance à ceux-ci.

La prise de rendez-vous constitue un outil d'intervention, notamment en prévention des agressions. Elle est enseignée, principalement dans les milieux d'hébergement et de soins de longue durée, lors de la formation *Approche relationnelle de soins*¹ (ARS). C'est un outil simple à manier. Tout le doigté consiste à savoir quand l'utiliser.

À la fin de tout soin

« Merci, M^{me} Ferland ! Vous m'avez beaucoup aidé pendant le soin, on a passé un moment agréable ensemble. On se revoit ce midi. Je viendrai vous aider lors du repas. » À la fin de chaque soin, le soignant devrait mentionner à la personne à quel moment il reviendra passer du temps avec elle.



Jean-François Lemire, Shutterstock

Par sa communication, le soignant planifie et anticipe positivement la prochaine rencontre avec la personne. La prise de rendez-vous correspond à la dernière étape de la capture sensorielle. Au cours de la formation ARS, cette technique en cinq étapes est enseignée pour entrer en relation avec le résident durant les soins.

Lors d'un refus

« Ha ! M^{me} Denis ! Je vous comprends de ne pas vouloir vous laver tout de suite. Vous avez l'air si bien dans votre robe de chambre rose. À quelle heure voulez-vous que je revienne ? À 11 h ou 11 h 30 ? C'est parfait ! Je viendrai vous aider ! », dit un soignant à une résidente tout en maintenant un contact visuel avec elle et un toucher tendre à l'épaule. Cette technique permet de terminer la rencontre sur une note positive et de donner rendez-vous à la résidente. Cette dernière ne se rappellera peut-être pas le moment précis du rendez-vous, mais elle gardera un souvenir positif dans sa mémoire affective de ce soignant souriant. Celui-ci optimise ainsi les chances d'acceptation du soin à son retour.

À tout moment en planification

Depuis son admission en CHSLD, M^{me} Pineault refuse toujours son bain à l'arrivée des préposés aux bénéficiaires (PAB). Il s'ensuit plusieurs minutes de négociation pour la convaincre. Ensuite, les PAB l'amènent à la chaise de douche, sans rien dire, et effectuent le soin rapidement, car ils savent que c'est un moment désagréable pour elle. Par chance pour les soignants, M^{me} Pineault n'offre pas de comportements défensifs. Elle montre plutôt une attitude résignée.

Cette situation persiste jusqu'au moment où Léo, PAB et formateur ARS, décide d'aller voir M^{me} Pineault. Cette journée-là, Léo s'arrête à sa chambre, va à son chevet, prend un de ses nombreux toutous et le lui lance. Avec humour, Léo lui dit : « Qu'est-ce que vous faites avec votre zoo, M^{me} Pineault ? C'est avec lui que vous allez prendre votre bain demain à 16 h ? » En riant, M^{me} Pineault répond : « OK ! Parfait ! ». Léo ajoute : « Ce sera moi qui serai là pour vous aider ». Le lendemain, à la vue de Léo à 16 h, M^{me} Pineault enlève ses couvertures et dit : « C'est l'heure du bain ! ».



Depuis ce temps, M^{me} Pineault accepte systématiquement son bain et collabore très bien. L'activité est devenue agréable puisqu'elle ne se sent plus surprise le moment venu. Léo a donné ce truc à toute l'équipe. Maintenant, le plan de travail indique qu'une prise de rendez-vous doit être faite la veille avec M^{me} Pineault.

Lors d'un manque de motivation

Parfois, certains résidents s'investissent de moins en moins dans la prise en charge de leurs soins, par désengagement, manque de motivation, perte de contrôle, déprime ou dépression. Ce manque de motivation vient souvent avec une perte de capacités physiques et mentales et s'inscrit dans un cercle vicieux (**encadré**).

Afin d'encourager la personne et pour favoriser son autonomie, le soignant gagne à introduire spontanément la prise de rendez-vous dans la routine des soins quotidiens. De plus, dans l'intervention auprès de certains résidents plus réfractaires aux soins, une prise de rendez-vous spécifique devrait être inscrite au plan de travail. Ce moment de rencontre, contextualisé dans l'histoire de vie de la personne, inclut le regard, la parole et le toucher.

Simple et efficace

La prise de rendez-vous est un outil complémentaire à la capture sensorielle et à l'acte gratuit². Elle favorise l'engagement mutuel, l'acceptation du soin et des soins sécuritaires. Cet outil permet donc de réduire les risques d'agressions et de troubles musculosquelettiques. L'introduction de la prise de rendez-vous comme stratégie d'intervention donne des résultats étonnants et assurément bénéfiques. ■



Jean-François Lemire, Shootstudio

RÉFÉRENCES

1. L'ARS développée par l'ASSTSAS est une adaptation de l'*Humanitude*, une philosophie de soins conçue par Yves Gineste et Rosette Marescotti.
2. ASSTSAS. (2022). L'acte gratuit, un outil professionnel. *OP*, 45(3), 12-13.

REMERCIEMENTS

Merci au Centre d'hébergement Hôtel-Dieu-de-Saint-Hyacinthe, à Léo Farley, PAB et formateur ARS, ainsi qu'à Lise Beauchemin et Denyse Morissette, deux résidentes fort sympathiques, pour leur participation aux photos de cet article.

LA CAPTURE SENSORIELLE

Le travail de tout soignant comporte une forte dimension relationnelle. Soigner implique d'être en relation. Cette réalité exige savoir-faire et savoir-être. La capture sensorielle est une technique qui favorise la collaboration et diminue les réactions défensives et les agressions, tout au long du soin.



Téléchargez la
fiche technique :
asstsas.qc.ca/ft27