

Les pratiques organisationnelles en soutien à domicile



Julie Tétreault
jtetreault@asstsas.qc.ca

Après un accident du travail en lien avec un déplacement de personne à domicile, une enquête et une analyse sont faites pour trouver les causes fondamentales et mettre en place des mesures correctives et préventives. Pour ce faire, l'*Approche globale de la situation de travail* de l'ASSTSAS devient l'outil tout indiqué. Elle permet de recueillir les éléments ayant mené à l'accident, notamment les pratiques organisationnelles souvent en cause et négligées.

Prenons un exemple fictif. Ginette, 67 ans, s'est fracturé une hanche il y a une semaine. Elle a été opérée dans un centre hospitalier. Comme elle ne reçoit plus de soins actifs, l'établissement lui a donné son congé un vendredi pour retourner dans son domicile. Elle habite avec son conjoint Pierre, un homme de 75 ans vivant avec une condition cardiaque précaire. Voilà pourquoi l'hôpital a fait une demande de services au CLSC de sa région.

Un préposé aux bénéficiaires (PAB) d'une agence privée, John, a été mandaté pour de l'aide à l'hygiène. Le plan de travail reçu indique d'aider la personne, sans aucune précision. Au moment du service, Ginette lui demande de l'aider à entrer dans le bain comme elle le fait habituellement. Confiant en ses capacités physiques, John l'assiste en la tenant sous les aisselles. Tout se déroule bien.

En plus du service d'hygiène, Ginette reçoit la visite d'une thérapeute en réadaptation physique (TRP) pour des traitements de physiothérapie. Ginette répond à un questionnaire sur sa vie quotidienne, en spécifiant que tout va bien

et que sa salle de bain est adaptée. La semaine suivante, le service d'hygiène est transféré à Isabelle, une auxiliaire aux services de santé et sociaux (ASSS) du CLSC. Lors du premier service, Ginette dit à Isabelle de faire comme John et de simplement la tenir un peu lorsqu'elle enjambe le bain. Mais en entrant dans le bain, Ginette ressent une vive douleur et s'effondre. Isabelle tente alors de la retenir et elle se blesse au dos.

Un peu de recul

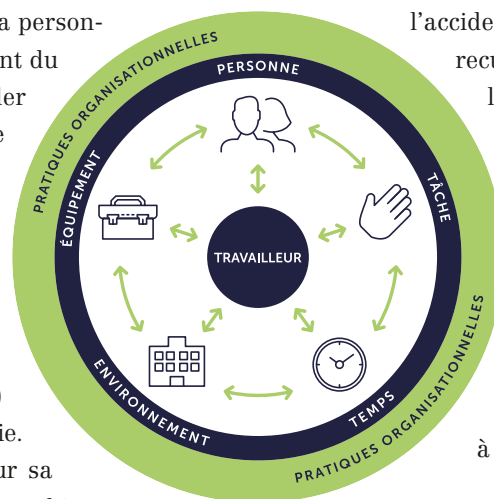
Pour bien comprendre les causes qui ont mené à l'accident, il faut d'abord prendre un peu de recul et observer la situation de travail avec l'*Approche globale*.

QUELLE EST LA TÂCHE EN COURS ?

- Isabelle aide Ginette à entrer dans le bain, elle l'aide à se déplacer

DANS QUEL ENVIRONNEMENT LA TÂCHE EST-ELLE EXÉCUTÉE ?

- Dans une salle de bain à domicile : le bain mesure 40 cm (16 po) de hauteur, la toilette est située à 10 cm (4 po) à côté, du côté des robinets



Approche globale de la situation de travail

QUELS SONT LES ÉQUIPEMENTS UTILISÉS ?

- Ginette utilise le siège de douche de son mari (avec quatre pattes à l'intérieur du bain), il n'y a pas de barres d'appui
- La douche-téléphone possède un boyau de 1,8 m (6 pi) et il y a un tapis antidérapant

QUELS SONT LES ASPECTS LIÉS AU TEMPS ?

- John et Isabelle disposent de 45 minutes pour le service, ils ne se disent pas pressés
- Le premier service est donné le samedi, jour où le CLSC est fermé

QUI SONT LES PERSONNES IMPLIQUÉES ?

- Personnes : Ginette, 67 ans, vit avec une douleur résiduelle à la hanche droite ; son conjoint Pierre, 75 ans, vit avec une condition cardiaque précaire
- Soignants : John, PAB d'une agence, possède deux ans d'expérience, il a suivi sa formation PDSP, il mesure 1,80 m (6 pi) et pèse 90 kg (200 livres) ; Isabelle, ASSS du CLSC depuis 6 mois, mesure 1,60 m (5 pi, 4 po), pèse 72 kg (160 livres), elle a suivi une formation de 950 heures et connaît bien les PDSP ; la TRP n'a pas reçu la formation PDSP

QUELS ÉLÉMENTS SE RATTACHENT AUX PRATIQUES ORGANISATIONNELLES ?

- Recours à une agence, car le service est instauré la fin de semaine
- Absence de précisions dans le plan de travail
- Manque d'informations réelles et à jour sur l'environnement de la salle de bain et les équipements
- La prescriptrice de soins et de services (TRP) s'est fiée au rapport de l'hôpital et au formulaire rempli par Ginette pour conclure que la salle de bain était bien adaptée

Que s'est-il passé ?

Séparément, les éléments n'ont pas nécessairement une incidence sur la situation. C'est souvent le lien entre plusieurs éléments qui contribue au risque. Il faut porter attention aux gestes et aux décisions du travailleur ou de la travailleuse, mais aussi prendre en compte les éléments organisationnels qui influent sur la situation de travail. Voici des constats qui découlent d'une première analyse.

- Une évaluation incluant une observation réelle de l'environnement où sera donné le soin d'hygiène n'a pas été faite avant la mise en place du service. Aurait-on pu attendre la visite de la TRP ?
- Le plan de travail devrait indiquer une méthode précise. Le prescripteur de soins et de services doit considérer la santé et la sécurité de ses collègues dans sa prescription. Le prescripteur de la méthode connaît-il les PDSP ? Si ce



n'est pas le cas, un autre membre de l'équipe (ex. : moniteur PDSP) peut-il l'aider à prescrire la méthode la plus sécuritaire ?

- Isabelle apprend de la cliente comment John l'aide depuis deux semaines. Au moment de l'aider, Isabelle sent que Ginette est pressée et qu'il y a potentiellement un danger. Elle connaît les PDSP, mais elle doute d'elle-même et n'insiste pas auprès de Ginette pour prendre une pause et réfléchir à une méthode plus sécuritaire. De la formation sur la communication avec les clients et des échanges formels entre les ASSS expertes et les novices seraient appropriés.

Mieux comprendre

Lorsqu'on analyse toutes les composantes de cette situation de travail, on se rend compte que l'accident a des causes multiples et complexes. Le but de la démarche n'est pas de trouver qui est fautif, mais de bien comprendre la situation pour éviter qu'elle se reproduise. C'est ici que les pratiques organisationnelles prennent toute leur importance.

Les organisations donnant des soins et des services à domicile doivent mettre en place des politiques et des procédures globales qui protégeront les travailleuses et les travailleurs lorsque des situations semblables se produisent. Les pratiques organisationnelles installent un cadre durable et connu de tous pour prévenir les risques d'accident. Elles permettent aussi de profiter de l'expérience et de l'expertise à la fois individuelles et collectives. Ces pratiques assurent cohésion et cohérence à toutes les actions préventives déployées par une équipe de travail. ■