

Le temps des soins : j'espère que ça va bien aller !



Josianne Brouillard
jbrouillard@asstsas.qc.ca



Pierre Poulin
ppoulin@asstsas.qc.ca

UNE RÉSIDENTE DÉSORIENTÉE POSE UN GESTE AGRESSIF ENVERS UNE SOIGNANTE AU MOMENT DES SOINS D'HYGIÈNE. À PARTIR DE CETTE HISTOIRE DE CAS, ANALYSONS LES MULTIPLES FACTEURS DE RISQUES D'UNE SITUATION DE TRAVAIL.

Flavie aime son travail. Elle est préposée aux bénéficiaires sur appel dans un CHSLD. Elle interagit avec des clients qui peuvent souffrir de démence. C'est le cas de M^{me} Gilbert. Flavie s'apprête à lui donner des soins d'hygiène, une tâche qu'elle appréhende.

Une agression inévitable ?

Pour réaliser les soins, Flavie rassemble le matériel nécessaire. Elle ajuste la hauteur du lit, non sans difficulté, car elle ne connaît pas les différents boutons pour y parvenir. L'ajustement du lit est plutôt bruyant. M^{me} Gilbert semble endormie. Flavie s'en approche, une débarbouillette à la main, en lui disant : « M^{me} Gilbert, c'est le moment de vos soins ». La dame ouvre les yeux et, prise de panique, repousse agressivement Flavie.

Analysons cette situation de travail à l'aide du modèle de l'Approche globale de l'ASSTSAS qui fait ressortir les différentes causes possibles d'un accident. Examinons chacun des éléments et voyons des exemples de questions possibles pour déterminer comment le comportement agressif de M^{me} Gilbert aurait pu être évité.

PERSONNES

Flavie a-t-elle évalué l'état de M^{me} Gilbert, semble-t-elle confuse ou endormie ? Comprend-elle qui est Flavie et pourquoi celle-ci est

dans sa chambre ? Est-ce que Flavie connaît l'histoire de vie de la résidente ? Flavie a-t-elle les connaissances et les compétences pour intervenir ? A-t-elle reçu une formation pour prévenir les comportements agressifs et applique-t-elle les notions apprises ? Se sent-elle bien physiquement et psychologiquement avant la tâche ? Des collègues peuvent-ils intervenir rapidement ?

TÂCHE

Le plan de soins est-il à jour et Flavie en a-t-elle pris connaissance avant de commencer le travail ? Est-ce qu'elle aborde M^{me} Gilbert en conservant une distance sécuritaire, en se nommant, en établissant un contact visuel ? Flavie a-t-elle expliqué, d'un ton calme et rassurant, les soins qu'elle s'apprête à donner ? Les préférences et les besoins de M^{me} Gilbert sont-ils connus ?

TEMPS

Est-ce le bon moment pour M^{me} Gilbert de recevoir ses soins ? Que préfère-t-elle, est-ce respecté ? Flavie peut-elle reporter les soins si la cliente ne collabore pas ? Flavie prend-elle le temps d'approcher la cliente en douceur et de la rassurer ?

ENVIRONNEMENT

L'environnement offre-t-il une certaine intimité avec M^{me} Gilbert, ambiance paisible, décor agréable, lieu calme ? L'éclairage est-il doux ou agressif ? La température de la pièce et celle de l'eau contribuent-elles au confort de M^{me} Gilbert ?

ÉQUIPEMENT

Flavie dispose-t-elle de tout le matériel dont elle a besoin dans la chambre ? Évite-t-elle les entrées et les sorties qui risquent de briser

Examinons chacun des éléments et voyons des exemples de questions possibles pour déterminer comment le comportement agressif de M^{me} Gilbert aurait pu être évité.

Est-ce que l'établissement voit à la formation et s'assure qu'un suivi est réalisé ?

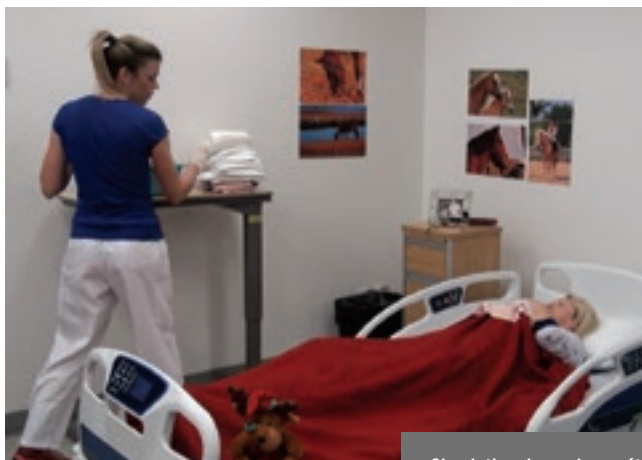
la relation avec M^{me} Gilbert ? Flavie connaît-elle les fonctions pour ajuster le lit ? M^{me} Gilbert est-elle effrayée par les équipements (lève-personne, civière-douche, etc.) ? Comprend-elle leur utilité ?

PRATIQUES ORGANISATIONNELLES

Est-ce que l'établissement voit à la formation et s'assure qu'un suivi est réalisé ? Pourquoi certains principes ne sont-ils pas appliqués ? L'organisation s'assure-t-elle que le climat de travail est harmonieux et les conflits gérés ? Les équipements sont-ils disponibles, en bon état et en quantité suffisante ?

La cause d'un événement agressif

Cette démarche d'analyse de la situation de travail vous permet de constater que la cause d'un événement agressif est multifactorielle. Souvent, l'approche de la soignante est nommée comme seule responsable de l'agression. Pourtant, bien d'autres éléments entrent en jeu. Surtout, il faut mettre en place les mesures préventives et correctives qui s'imposent pour éviter qu'un tel événement se reproduise. ■



Simulation de quelques étapes d'une situation de soins d'hygiène qui se termine alors que la résidente désorientée pose un geste agressif envers la soignante.

