

L'Approche relationnelle de soins fait partie de la solution



Chantal Toupin
ctoupin@asstsas.qc.ca

Les soignants en milieu d'hébergement de longue durée ont choisi leur profession pour prendre soin des gens. Toutefois, comme le révèle l'étude de Nathalie Jauvin, François Aubry et Isabelle Feillou (voir p. 16), ils ont parfois l'impression que la qualité des soins est empêchée, de donner des soins à la chaîne dans des contextes difficiles. Les causes de cette situation de travail sont multiples. Il n'existe pas de moyen simple pour y remédier. Une chose est sûre, l'Approche relationnelle de soins (ARS) fait partie de la solution.

Lorsque les soignants adoptent les principes de l'ARS, ils sont appelés à revoir la notion de performance afin d'offrir des soins centrés sur la personne, et non sur la tâche. À cette fin, tous les acteurs de l'organisation doivent être mobilisés dans un objectif commun. Cela exige de redéfinir les règles de l'art dans l'exécution des soins et de faire preuve d'adaptabilité. Nous ne le répéterons jamais assez : la réussite de l'ARS repose sur un engagement organisationnel.



Jean-François Lemire, Shoo Studio

Histoire de M. Thomas

ARRIVÉE

Pour illustrer certains principes et outils de l'ARS (voir encadré), allons à la rencontre de M. Thomas. Celui-ci vient d'être admis au CHSLD La Tradition, à peine sorti de l'hôpital où il a séjourné quelques semaines à la suite d'une mauvaise chute. Après s'être présentée, Maude, préposée aux bénéficiaires (PAB) et formatrice ARS, accueille M. Thomas et le supervise lorsqu'il s'installe dans son fauteuil roulant. Ils se dirigent vers sa nouvelle chambre, au quatrième étage.

À l'étage, Maude remarque les réactions de crainte de M. Thomas. Elle lui mentionne comprendre la difficulté d'arriver dans cet univers étranger. Elle le rassure en lui disant que le personnel l'aidera à s'intégrer. Elle lui présente le tableau des loisirs et indique qu'il pourra participer aux activités de son choix, selon ses objectifs, ses besoins et ses goûts.

Maude aide M. Thomas à s'installer dans sa chambre. Elle lui suggère de la personnaliser en y plaçant des objets significatifs pour lui et qui l'aideront à se sentir plus à l'aise. De plus, ces objets permettront au personnel de mieux le connaître. Maude l'informe que son histoire de vie intéresse beaucoup l'équipe. Il sera invité à la décrire afin que l'équipe puisse s'adapter à ses habitudes et tenir compte de ses préférences.

DES SEMAINES PLUS TARD

M. Thomas s'étonne de voir à quel point les journées se suivent et se ressemblent. Chaque matin, il est tiré du sommeil par deux PAB qui le remontent à la tête du lit. L'une d'entre elles l'avise qu'elles viennent faire sa toilette avant le déjeuner. Lorsqu'il leur demande de revenir plus tard, elles disent que ce ne sera pas possible, car elles doivent poursuivre leur routine pour s'assurer de finir toutes leurs tâches à temps pour le dîner. À la longue, M. Thomas s'est soumis à ce rythme, mais il devient de plus en plus « difficile ».

Bien que Maude éprouve peu de difficultés avec M. Thomas, certains collègues le qualifient de « très agressif » et ressentent de l'appréhension à son égard. Caroline, une PAB, s'est fait frapper par

M. Thomas durant un soin. À titre de formatrice ARS, Maude se propose de l'accompagner (compagnonnage) et de lui montrer comment elle s'y prend avec lui.

UN COMPAGNONNAGE

Maude et Caroline se rendent à la chambre de M. Thomas pour lui dire bonjour. Elles frappent à la porte. Après trois tentatives, elles entrent. M. Thomas semble endormi et bouge lentement dans son lit. Maude s'approche et cogne doucement au pied du lit. « Bonjour, M. Thomas, c'est Maude. Je ne voulais pas vous réveiller. » « Non, je ne dormais pas, je me reposais », lui répond-il. « Comment allez-vous ce matin ? Vous avez bien dormi ? Je viens vous rendre visite et j'ai invité une collègue. Est-ce que vous acceptez qu'elle se joigne à nous ? » Bien que M. Thomas ne se souvienne pas de Caroline, il accepte. Elles s'approchent lentement vers lui. Maude invite sa collègue à se présenter en tendant la main à M. Thomas. Celui-ci affiche spontanément un sourire. Par ce signe si familier, une main tendue, il ressent tout le respect qu'elle lui porte. Par le fait même, il rassure Caroline quant à sa réceptivité.

Maude demande à M. Thomas s'il est prêt à se lever pour ses soins d'hygiène ou s'il préfère qu'elles reviennent plus tard. Il répond qu'il a hâte de se lever, qu'il en a assez de regarder le plafond. Caroline prépare le matériel pendant que Maude discute avec M. Thomas. Il éprouve beaucoup de plaisir à lui raconter les souvenirs de son aventure au sommet de la tour Eiffel.

Le soin se déroule bien. M. Thomas parle de tout ce qu'il a vu en France. Lorsque Maude lui demande de se lever pour l'hygiène du bas

PRINCIPES FONDAMENTAUX DE L'ARS

Tout soin est d'abord une relation

- Créer une bulle relationnelle par la parole, le regard et le toucher
- Être attentif aux messages transmis et reçus

Des soins agréables et sécuritaires

- Toujours obtenir l'accord de la personne avant et durant le soin
- Éviter de faire des soins de force sans abandonner le soin
- Réfléchir et utiliser des stratégies d'adaptation du soin pour qu'il reste agréable et sécuritaire
- Offrir des choix

L'Humanité guide les soins

- Prendre soin plutôt que donner un soin
- Favoriser la verticalité de la personne

Ne pas faire à la place

- Favoriser l'autonomie, utiliser les capacités, faire participer
- Prévenir la grabatisation



Jean-François Lemire, Sheotstudio

du corps, il semble méfiant. Il dit que ce n'est pas nécessaire, qu'il est propre. Caroline, affairée à terminer son travail, voit Maude lui faire signe d'attendre. Cette dernière demande à M. Thomas s'il a envie d'écouter la musique qui lui rappelle son séjour en France. Elle lui met sa chanson préférée. Alors que Maude et M. Thomas fredonnent ensemble cet air bien connu, Caroline termine les soins d'hygiène.

Très impressionnée, Caroline dit à Maude qu'elle ne pensait jamais que le soin pouvait se dérouler aussi bien. Non seulement tout s'est réalisé en douceur et à l'intérieur du temps prévu, mais M. Thomas a aussi participé à son hygiène ! Caroline a hâte de revenir et d'essayer toutes les astuces montrées par Maude. Ce bon moment avec la personne lui réchauffe le cœur. Ensemble, Maude et Caroline conviennent que ces stratégies fonctionnent. Elles s'assurent de les consigner au plan de travail des PAB (**voir encadré**), afin que les soins deviennent agréables et sécuritaires pour tous.

Un soin agréable n'est pas un hasard

Si l'histoire de M. Thomas est fictive, les effets des techniques de l'ARS demeurent, eux, bien réels et éprouvés. C'est une approche humaine à la portée de tous. Elle consiste à se centrer sur la relation, sur la personne. Les solutions pour rendre les soins agréables et sécuritaires se trouvent en équipe.

Les données probantes, les recherches, les normes vont toutes dans le même sens. Les milieux de vie sont des milieux de travail. Miser sur la relation centrée sur la personne permet d'assurer la santé et la sécurité des soignants et d'améliorer la qualité des soins. ■

REMERCIEMENTS

Merci au Centre d'hébergement Hôtel-Dieu-de-Saint-Hyacinthe, merci à Léo Farley, PAB et formateur ARS, à Marie-France Hamel, PAB et formatrice ARS et PDSP, ainsi qu'à Lise Beauchemin et Denyse Morissette, résidentes, pour leur participation aux photos de cet article.

ASTUCES ARS AU PLAN DE TRAVAIL

AU DÉBUT DU QUART DE TRAVAIL	<ul style="list-style-type: none"> → Présentez-vous et avisez la personne que vous êtes là pour l'aider (acte gratuit) → Convenez, ensemble, d'un moment qui lui convient pour ses soins (prise de rendez-vous) → Si la personne est endormie, laissez-la dormir et revenez plus tard. Gardez le plateau de repas à l'étage
AVANT DE DÉBUTER LE SOIN	<ul style="list-style-type: none"> → Assurez-vous d'obtenir l'accord verbal de la personne ou évaluez sa réceptivité au soin. Soyez attentif à ses réactions tout au long du soin → Effectuez les soins d'hygiène assis-debout au bord du lit. Laissez la personne faire tout ce qu'elle est capable → En cas de réaction au soin, prenez une pause pour évaluer la situation. Utilisez la diversion en parlant de sujets appréciés par la personne, en mettant de la musique ou en la faisant participer au soin. Demandez de l'aide au besoin : un soignant demeure en relation avec la personne, en la divertissant, pendant que l'autre effectue le soin → Consultez l'infirmière si le soin n'est pas possible ou si vous devez l'arrêter parce que la personne s'agite → Encouragez la personne à participer tout au long du soin et félicitez-la pour ses efforts → Offrez à la personne la possibilité de porter les vêtements de son choix
APRÈS LE SOIN	<ul style="list-style-type: none"> → Demandez à la personne ce qu'elle souhaite (offrir des choix) → Avisez-la du moment de votre prochaine visite (prise de rendez-vous) → Remerciez-la du temps passé avec elle (capture sensorielle)

POUR PLUS D'INFORMATION

**Vous voulez implanter l'ARS
dans votre organisation ?**

**Vous souhaitez avoir un formateur
ou une formatrice dans votre équipe ?**

Visitez la page web de la formation sur notre site.

asstsas.qc.ca/formations

