

# Au-delà des soins : Pour de la bienveillance en CHSLD

Joanie Robidoux T.S.

Linda August T.S. MSW

Lucie Tremblay inf. M.Sc., CHE, Adm.A

Centre gériatrique Maïmonides

Depuis plusieurs décennies, les aînés en perte d'autonomie ont recours aux services des soins de longue durée en établissements. Ces services ont évolué au fil du temps, passant de simples services d'hébergement pour devenir aujourd'hui des services spécialisés au carrefour entre le milieu de vie et le milieu de soins. Malgré les efforts de milliers d'intervenants qui s'engagent à offrir des soins personnalisés et empreints de respect, des gestes isolés d'intervenants ternissent l'image des CHSLD. Ces gestes viendraient parfois d'intervenants dépourvus de connaissances, en manque d'outils ou de soutien pour intervenir selon les règles de l'art.

Cet article a pour objectif de démontrer comment la vie en CHSLD peut aussi être empreinte de bienveillance et ceci sera illustré par la démarche du Centre gériatrique Maïmonides (CGM). Les mesures que le Centre a mises en place afin de permettre la création d'un établissement à la fine pointe de la technologie, qui offre des services empreints d'humanité allant bien au-delà des soins, y seront décrites.

## Réflexion organisationnelle

Le Centre gériatrique Maïmonides est un centre d'hébergement de soins de longue durée affilié à l'Université McGill à Montréal. La majorité de la clientèle est composée de personnes âgées de culture juive ayant des pertes d'autonomies importantes. Le défi d'offrir un milieu de bienveillance a été abordé de plusieurs façons. L'engagement d'offrir des soins empreints d'humanité commence avec les niveaux d'administration les plus hauts. Le conseil d'administration et les gestionnaires reconnaissent que les résidents du CGM vont y vivre leurs derniers jours. Ils ont le droit au plus grand respect. Ils doivent pouvoir vivre dans la dignité. Conséquemment, le CGM a choisi de dédier le plus de ressources possibles au chevet des résidents. Pour ce faire, l'organisation a choisi de se doter d'un organigramme le plus plat possible et d'investir dans les talents des intervenants de première ligne. En ce sens, le plan stratégique 2007-2012 mise sur une offre de soins d'excellence tout en tendant vers la meilleure expérience de qualité de vie pour tous les résidents. Les soins sont prodigués dans un environnement accueillant, sécuritaire et au sein d'un milieu de vie, adaptés aux besoins individuels des résidents. L'engagement envers le bien-être et la sécurité est soutenu par des valeurs, orientations politiques et pratiques professionnelles. La philosophie est partagée par tous les membres du personnel, les médecins et les bénévoles.

L'énoncé de cette philosophie et des valeurs du milieu de vie est le produit d'une consultation avec tous les partenaires, tant à l'interne qu'à l'externe. Les intervenants adhèrent fortement à cette philosophie et se sont engagés à implanter des pratiques qui promeuvent des soins prodigués avec humanité dans un environnement sain. Pour ce faire, le CGM s'est affilié à l'organisation « Planetree ».



Le modèle Planetree valorise le fait que les clients des milieux de soins sont avant tout des partenaires entièrement engagés dans le processus de soins et de guérison. Il fait appel à la dimension physique de la personne dans le processus de guérison ainsi qu'à ses dimensions psychologiques, sociales et spirituelles. L'approche Planetree oriente les intervenants, les résidents et leurs proches vers l'établissement d'une relation basée sur le respect et l'échange. Comme partie intégrante de cette approche, le résident est reconnu comme une personne à part entière — avec son passé, ses forces, ses faiblesses, ses contributions possibles. L'autonomie de celui-ci est valorisée au plus haut niveau.

## L'expérience Maïmonides

### L'interaction humaine

Dès qu'un résident emménage au CGM, une panoplie d'actions sont mises de l'avant pour s'assurer qu'il vive une expérience de soins chaleureuse. Le programme d'accueil des nouveaux résidents débute par l'accueil à l'entrée du Centre par un bénévole. Le résident et sa famille sont accueillis par le personnel du bureau des admissions. Les informations essentielles sont transmises pour que le nouveau résident se sente rapidement chez lui. À l'arrivée à sa chambre, les intervenants de l'unité s'assurent que la chambre est propre et accueillante. Une sortie de bain est déposée sur la douillette du lit afin de

s'assurer que l'intimité du résident pourra être respectée lors de ses soins d'hygiène. Dans les jours qui suivent, l'aumônier célébrera l'arrivée du nouveau résident lors d'une cérémonie nommée Chanukat Habayit. Les intervenants et les familles sont invités à participer à ce rituel. Les premiers moments de vie au CGM sont cruciaux dans la vie du résident. Dès les premières minutes, des efforts sont déployés pour qu'il se sente bien dans son nouveau milieu de vie.

Les intervenants qui reconnaissent le résident comme un être humain à part entière sont plus enclins à prodiguer des soins attentionnés et empreints d'humanité. En ce sens, un projet de biographie de vie a débuté il y a cinq ans. Ce projet permet de développer un partenariat avec les familles pour se remémorer, célébrer et reconnaître l'histoire de vie du résident. Ce projet est d'ailleurs particulièrement aidant pour les résidents avec des troubles cognitifs, ceux qui sont dans l'impossibilité de parler eux-mêmes de leurs besoins. Ces résidents ayant des comportements d'errance, d'agitation ou d'agressivité, peuvent poser des défis continuels pour l'équipe de soins. La biographie de vie offre donc une façon unique d'aller chercher les habitudes de vie et l'histoire d'un résident, aidant ainsi à déchiffrer certains comportements. Cela assure aussi que l'approche est humaine et touche à l'essence même de la personne. Ceci permet de reconnaître les préférences des résidents et de développer un plan d'intervention qui respecte son unicité. Connaître et comprendre le résident contribuent sans contredit à réduire les risques de violence.

## Travailler ensemble

Les résidents et les membres de familles ont des attentes très élevées envers les soignants. Au CGM, ils sont nombreux à faire connaître leurs besoins et intérêts et à défendre leur point de vue pour s'assurer que l'on réponde à leurs besoins. L'*empowerment* du résident peut parfois être vu comme une menace. Dans leur souffrance, les résidents et leurs familles peuvent être antagonistes dans leur approche avec les intervenants, amenant parfois de l'évitement ou, dans le pire des cas, à une réponse hostile de la part des intervenants. Une attitude de partenariat avec les familles et résidents dans la prestation des soins permet de mieux les aider à jouer un rôle constructif. Dès l'arrivée au CGM, le résident et sa famille sont invités à partager leurs attentes. Ils participent aux rencontres interdisciplinaires et le plan d'intervention est rédigé en partenariat avec eux. Ceci favorise de saines communications et minimise les malentendus. Une saine communication est à la base de la bienveillance.

## Informier et éduquer

Lors du processus d'embauche, les gestionnaires vérifient, au moyen de questions et de mises en situation, si le candidat comprend ce qui contribue à une approche respectueuse et s'il est sensible à ce qui peut être considéré comme un abus. Pendant la période d'orientation des nouveaux employés, une session d'information sur la prévention des abus constitue une autre façon de prévenir la violence. Un des résidents du CGM explique aux nouveaux employés, dans ses mots, les attentes qu'il a par rapport aux soins et services qu'il est en droit de recevoir. Cette activité est une expérience très enrichissante dans la promotion de la bienveillance.

Le CGM préconise l'apprentissage afin que les intervenants développent une expertise de soins et de communication avec une population de résidents souvent atteints d'une démence. Les intervenants sont formés selon les meilleures pratiques de soins aux aînés, incluant la manière d'éviter l'escalade de situations. Ils doivent être en mesure de com-

prendre et de prendre un recul face à certains commentaires négatifs des personnes en pertes cognitives. L'intervenant doit percevoir qu'il reçoit le soutien de son supérieur immédiat dans son travail. Au CGM, la promotion de l'excellence est omniprésente, mais avec l'acceptation, notamment de la part des dirigeants, qu'il peut y avoir des erreurs. Les erreurs sont des opportunités d'apprentissages. L'intervenant qui démontre une ouverture à discuter avec son supérieur immédiat des lacunes et demande de l'aide pour résoudre des situations difficiles, sans crainte de représailles, sera plus enclin à donner une prestation de services de plus grande qualité.

Des sessions de formation pour aider les intervenants à comprendre ce qui constitue de l'abus ainsi que les lignes directrices de la philosophie de prévention constituent la pierre angulaire de la bienveillance. Il est important que les intervenants comprennent que la vulnérabilité de la clientèle la rend plus «facilement» victime potentielle d'abus physique, sexuel, psychologique et financier. Il est essentiel de mettre en évidence que la négligence constitue de l'abus. Des formations basées sur les meilleures pratiques de soins auprès des aînés, incluant des techniques pour calmer une situation difficile, évitant ainsi une escalade d'un conflit, sont essentielles pour s'assurer de la qualité de l'intervention auprès des clients.

Afin de soutenir les intervenants dans la prestation de soins empreints d'humanité, le CGM offre aux intervenants, depuis 2005, une formation sur l'approche relationnelle de soins. À ce jour, près de 80 % des soignants ont participé à cette formation. Pour consolider les savoirs en matière d'humanité, le CGM est devenu le premier centre de soins de longue durée à adhérer à l'approche Planetree. En lien avec cette philosophie, des formations ont été offertes à tout le personnel et à ce jour, plus de 90 % d'entre eux, tous départements confondus, ont reçu la formation.

Le CGM a développé de nombreuses stratégies complémentaires pour reconnaître le travail extraordinaire des employés qui démontrent une approche empreinte de compassion et de cœur envers les résidents. L'expérience, à ce jour, montre que lorsque l'on reconnaît leur contribution, les intervenants sont plus heureux et en conséquence donne de meilleurs soins.

## Un environnement guérisseur

Outre l'aspect humain, les établissements doivent favoriser la création d'environnements physiques qui sont sereins et qui offrent le choix à la personne d'avoir son intimité ou de participer aux activités communes. Les rénovations effectuées au CGM ont tenu compte de ces éléments : couleurs, luminosité, ameublement, espace pour se mouvoir, lieu permettant l'intimité. La création d'un environnement calme, confortable et attirant favorise le bien-être. Beaucoup de ces projets ont vu le jour grâce au support de la Fondation du Centre. D'ailleurs, un des projets importants concernant l'environnement est mené en partenariat avec la Fondation de l'art pour la guérison. Cette fondation est une organisation à but non lucratif qui a pour mission d'amener le pouvoir guérisseur de l'art dans les institutions de la santé. Les responsables de la Fondation ont transformé notre organisation en permettant qu'il y ait des galeries d'art sur chaque étage. Ceci crée un environnement inspirant, qui amène un esprit de sérénité et d'espoir pour les résidents, les familles et les employés. Il est parfois surprenant de penser que l'environnement peut amener de la bienveillance. C'est une réalité qui s'observe au CGM. Sur un étage particulier, il y un regroupement de clientèle qui présente des symptômes comportementaux associés à la démence, notamment de l'errance. Dans cette unité, une situation devenait de plus en plus tendue entre une résidente et une intervenante. Cette dernière a décidé d'utiliser l'environnement physique pour l'aider dans sa relation. Elle a invité la dame à venir au solarium où se trouvent des chaises vibromassantes, une fontaine d'eau et de la musique relaxante. Elles se sont toutes deux assises. Elles ont pris un temps de relaxation. La résidente a pu se détendre et l'intervenante a pu retrouver son calme. Cette période de « relaxation », loin de

faire « perdre le temps » à l'intervenante, lui a permis de mieux offrir ses soins dans un contexte de collaboration, évitant ainsi l'escalade d'un conflit.

## En pleine croissance !

La philosophie de soins Planetree met l'accent sur le fait que pour obtenir des résultats optimaux dans la prestation de soins, il est essentiel d'utiliser les meilleures pratiques. Une façon d'assurer l'adoption des meilleures pratiques consiste à faire de la recherche et à mesurer les résultats. Depuis plusieurs années, des indicateurs de qualité sont colligés et présentés aux différents partenaires. Ces indicateurs donnent des indices sur la qualité de soins et la qualité de vie dans le milieu. Des recherches sont présentement en cours pour aider à déterminer les impacts de l'approche Planetree sur la qualité des soins au CGM. Plusieurs mécanismes, tels des groupes focalisés, des sondages et des cercles d'apprentissages, sont aussi en place pour récolter les opinions et les commentaires des résidents et leurs familles, afin de s'assurer que leur expérience de soins soit empreinte d'humanité.

## Défis à poursuivre...

Favoriser la bienveillance et prévenir les abus en institutions représentent un défi pour tous les partenaires — les conseils d'administration, les gestionnaires, les intervenants, les résidents et leurs familles. Pour réaliser les objectifs, il faudra s'engager à implanter les stratégies de promotion de l'humanité et choisir les indicateurs de la violence institutionnelle qui pourront être mesurés. Il est essentiel que les intervenants aient à la fois les connaissances, les bons outils et de la bonne volonté. La transparence de l'information, la divulgation des résultats, le partage des bons et moins bons coups sont à la base même du succès de cette ambitieuse démarche. Chacun des partenaires doit être imputable de ces choix. Le CGM a choisi de miser sur l'humanité et la bienveillance.

« S'ils s'adressent à mon mari avec autant de gentillesse alors qu'ils ne savent pas que je les entends, j'imagine qu'ils sont toujours aussi attentionnés que j'y sois ou non » — Épouse (Tiré d'une citation d'un groupe focalisé)

« Maintenant, je peux dormir en paix et être heureuse » — Famille (Tiré du livre d'or Planetree)

« Le personnel traite tous les résidents comme des êtres uniques. Nous savons qu'ils ont de la compassion. Certains donnent bien au-delà de leur 100 % » — Famille (Tiré d'une citation d'un groupe focalisé)

« Je tiens à vous partager à quel point toute l'équipe du 2<sup>e</sup> étage est merveilleuse et offre des soins d'excellence et empreints d'humanité, tant envers les résidents que leurs proches » — Épouse (Tiré du livre d'or Planetree)

« (...) Ma mère a reçu de bons soins et les deux gestionnaires sont allés bien au-delà de leurs responsabilités professionnelles » — Famille (Tiré du livre d'or Planetree)

« Je réalise à quel point le personnel a une grande charge de travail, néanmoins, j'observe des soins empreints de gentillesse et de respect » — Résidente (Tiré du livre d'or Planetree)