

# 4

## Personnel

### RAPPELS

La Société Alzheimer du Canada a déterminé 7 éléments clés des soins centrés sur la personne pour les résidents des foyers de soins de longue durée atteints de l'Alzheimer ou d'une maladie apparentée :

- 1 Relations avec la personne et ses proches
- 2 Activités et loisirs
- 3 Procédures
- 4 Personnel
- 5 Environnement
- 6 Leadership
- 7 Soins

Chacun d'eux fait l'objet d'un feuillet d'information visant à aider les foyers de soins de longue durée à instaurer et à maintenir un « changement de culture » propre à l'administration des soins centrés sur la personne.

**Favoriser la formation et le soutien du personnel, la continuité des soins et la valorisation de relations de confiance étroites entre le personnel, les résidents et les familles, les facteurs clés propres à optimiser les soins centrés sur la personne et le bien-être des résidents.** Dans un foyer aux soins centrés sur la personne, les employés connaissent les résidents et savent comment s'occuper d'eux de manière à tenir compte de leurs préférences et de leurs besoins personnels, à fonder leurs interventions sur les points forts et les habiletés de chacun, et à favoriser leur autonomie, leur estime de soi et leur qualité de vie.

### Grands principes et exemples d'approches novatrices de foyers de soins de longue durée canadiens

Principe de base	Stratégies
<p><b>Veiller à ce que le personnel comprenne et adopte une philosophie de soins centrés sur la personne.</b> D'abord et avant tout, le personnel considère la personne atteinte d'Alzheimer ou d'une maladie apparentée comme un être humain, un individu unique et important, et s'efforce de comprendre la réalité de chaque personne en la rejoignant dans le moment présent. Il doit être ouvert au changement de culture et fournir des soins souples et individualisés en reconnaissant que la personne a sa propre personnalité, ses préférences, ses antécédents, ses compétences et ses habiletés, ainsi qu'un vaste éventail d'expériences de vie, et qu'elle aime ou n'aime pas ceci ou cela.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Rédaction et utilisation d'un guide d'entrevue afin d'évaluer les valeurs, les attitudes et les convictions d'employés potentiels, et de voir si elles correspondent à celles qu'il faut pour prodiguer des soins centrés sur la personne.</li><li>• Recours à un porte-parole des résidents pour qu'il agisse à titre de conseiller auprès des employés et les aide à déterminer quelles autres approches amélioreraient les soins et seraient davantage centrées sur la personne.</li><li>• Animation de séances de remue-méninge avec les employés pour qu'ils puissent échanger leurs idées, apprendre les uns des autres et discuter de possibilités d'améliorer les soins centrés sur la personne qu'ils prodiguent aux résidents.</li></ul>

## 4 Personnel

« Je dis aux employés que le temps qu'ils passent à se renseigner sur le résident, tant auprès du résident que de sa famille, est un excellent investissement. Cela va les aider autant que le résident. »

– Directeur des services thérapeutiques

### Principe de base

**Faire de la continuité des soins une norme, de manière à ce que les relations de confiance entre le personnel, les résidents et leur parenté soient solides et durables.** Cette mesure permet à toutes ces personnes de mieux se connaître. Ainsi, les employés utilisent leur connaissance des résidents pour mieux répondre à leurs besoins particuliers en tenant compte de leurs préférences et de leurs points forts de manière à favoriser leur autonomie, leur estime de soi et leur qualité de vie.

**Accorder beaucoup de valeur à la formation continue du personnel et offrir des possibilités de formation régulières.** Le personnel bénéficie du soutien nécessaire pour qu'il acquière, mette à jour et utilise son savoir, ses compétences et sa créativité pour fournir des soins centrés sur la personne. L'acquisition par le personnel de connaissances et de compétences nouvelles se traduit par une qualité plus grande des soins dont bénéficient les personnes atteintes de l'Alzheimer ou de maladies.

### Stratégies

- Affectation d'aides-soignants à titre d'aidant principal d'un nombre déterminé de résidents de leur quartier<sup>1</sup>. Ils sont la personne-ressource à qui s'adressent les membres de la famille de ces résidents et qui les soutient et les encourage à être présents et à s'impliquer dans la vie de leur proche parent atteint d'Alzheimer ou d'une maladie apparentée. Cet aidant devient le porte-parole non officiel de chacun des résidents dont il s'occupe, veillant à ce qu'on réponde à leurs besoins.
- Assurer la constance du personnel du quartier afin d'améliorer les relations de travail entre les employés et l'équipe interdisciplinaire. Elle favorise la confiance et l'amitié, les employés venant ainsi à connaître les points forts et les faiblesses de leurs collègues et à adapter leurs méthodes pratiques de manière à travailler ensemble de façon plus efficace. En plus d'administrer les médicaments ou d'effectuer d'autres tâches cliniques, un infirmier ou une infirmière apporte son aide lorsqu'il faut changer ou peser les résidents. Les employés communiquent les uns aux autres ce qu'ils apprennent au sujet d'un résident, ce qui mène à des soins meilleurs et encore plus personnels.
- Orientation détaillée et supervision assidue pour tout le personnel de première ligne nouvellement engagé au sujet de l'administration de soins centrés sur la personne adoptée par le foyer, et présence à proximité d'un mentor chargé de conseiller ou d'aider au besoin les nouveaux employés.
- Programme obligatoire de formation d'une durée de deux jours sur les soins centrés sur la relation pour enseigner au personnel clinique comment fournir aux résidents des soins centrés sur la personne en se concentrant sur la relation et non pas seulement sur la tâche à accomplir. Le personnel clinique apprend des tactiques comme le maintien du contact oculaire, le toucher pour stimuler la confiance et l'explication préalable du geste qu'on s'apprête à poser afin de rassurer le résident.

<sup>1</sup> Un quartier est une aire petite et autonome d'un foyer. Son personnel est permanent de manière à ce qu'il vienne à connaître les résidents et leurs proches, et ainsi répondre à leurs besoins particuliers.

## 4 Personnel

« Les infirmiers sont tout aussi impliqués que les préposés aux soins dans l'administration des soins quotidiens aux résidents. Ils passent aussi du temps avec eux. Nous comptons les uns sur les autres [...] Il s'agit vraiment d'une approche d'équipe... d'équipe très étroite. Nous nous entraisons tous. Nous faisons tous un peu de tout. »

– Directeur des services thérapeutiques

### Principe de base

**Accorder beaucoup de valeur à la formation continue du personnel et offrir des possibilités de formation régulières** *(suite)*

**Veiller à ce que les employés soient en nombre suffisant pour administrer des soins centrés sur la personne et organiser les quarts de travail de manière à répondre le mieux possible aux besoins des résidents.** Il faut prévoir de la souplesse dans la définition des postes afin d'encourager tout le personnel, quelles que soient leurs responsabilités et leurs tâches, à porter attention et à répondre aux besoins et préférences des résidents. Fournir des soins et du soutien centrés sur la personne doit être du ressort de tout le monde.

### Stratégies

- Organisation d'une « visite guidée virtuelle » pour donner au personnel la chance de faire l'expérience de ce que l'Alzheimer et les maladies apparentées font vivre aux personnes qui en sont atteintes et d'en venir ainsi à ressentir une empathie plus grande envers les résidents. On leur donne le matériel nécessaire pour simuler les effets de l'âge et des troubles cognitifs, comme des lunettes limitant leur vue, du ruban adhésif pour attacher leurs doigts ensemble et des écouteurs faisant entendre une cacophonie de sons, et ce, tout en leur demandant de s'acquitter d'une série de tâches.
- Ajout d'aidants pour un quart de travail supplémentaire de 16 h 30 à 20 h 30 afin de répondre aux besoins accrus des résidents durant la période « d'agitation vespérale ».
- Modification des heures de travail des aides-diététistes affectés aux différents quartiers pour qu'ils s'acquittent de quarts de travail de 12 heures afin d'assurer la continuité et la constance du personnel. Ainsi, lorsqu'une des deux personnes affectées à chaque quartier ne travaille pas, l'autre est de service.
- Extension des descriptions de tâches et des attentes afin de permettre au personnel infirmier de s'impliquer davantage dans la vie quotidienne et les activités non médicales des résidents. On encourage le personnel non clinique (entretien et maintenance) à soutenir les aidants en fournissant des soins directs aux résidents.

# 4

## Personnel

« Une formation à l'approche de la persuasion en douceur (Gentle Persuasive Approach) est donnée à tout le personnel, quelles que soient ses fonctions. Elle nous enseigne comment inviter les résidents à faire des choses et à participer. Elle aide à changer la perception du résident, de manière à ce qu'il n'envisage plus ce qu'on lui demande comme étant une « obligation », mais un « choix », ce qui fait une énorme différence.

– IA

### Principe de base

#### Reconnaître et valoriser l'apport des employés et les faire participer à la prise des décisions.

Il faut donner aux employés le pouvoir de faire ce qu'ils croient être indiqué pour le résident et de prendre l'initiative afin de fournir les meilleurs soins centrés sur la personne possibles. Lorsque ces derniers aiment leur travail, qu'ils se sentent valorisés et proches des résidents, les soins qu'ils prodiguent ont tendance à être davantage centrés sur la personne.

### Stratégies

- Soutien d'initiatives proposées et mises à exécution par le personnel. Une infirmière auxiliaire autorisée, qui était elle-même malentendante, s'est mise à soupçonner que la confusion de certains résidents pouvait découler, en partie, du mauvais fonctionnement de leur appareil auditif. Elle a offert, à titre bénévole, d'évaluer la situation et a découvert qu'aucun résident n'utilisait son appareil correctement. Avec l'aide de la gestion, cette infirmière a créé un programme comprenant une formation pour le personnel sur la vérification, l'insertion, le rajustement et le nettoyage des appareils auditifs afin d'améliorer la situation.
- Consultation du personnel pour qu'il aide à l'aménagement d'une salle à manger pour des résidents nécessitant de l'aide pour toutes les activités de la vie quotidienne. Ainsi, on a disposé de petites tables sur le périmètre de la pièce, en laissant de l'espace entre chacune pour les fauteuils roulants des résidents. À l'heure des repas, les aidants s'assoient devant eux pour les aider à manger, ce qui est plus agréable que de se faire nourrir par derrière ou de côté, comme c'est le cas aux tables à manger traditionnelles.
- Des prix comme « Surpris à faire le bien » visent à reconnaître et récompenser les initiatives personnelles entreprises pour améliorer la qualité de vie et démontrer le mérite des soins centrés sur la personne.
- Remise aux employés d'un « Macaron de gentillesse » pour un geste grand ou petit qui a eu une incidence sur la vie des résidents, des familles et du personnel. Le bénéficiaire doit ensuite écrire dans le site web du foyer ce qu'il a fait pour le mériter, puis passer le macaron à un autre employé méritant.