

3

Procédures

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.

Intégrer les principes des soins centrés sur la personne au plan stratégique et aux procédures de fonctionnement afin d'amorcer et de soutenir un changement de culture. Les dirigeants établissent des procédures propres à favoriser l'entretien de bonnes relations entre le personnel, les résidents et les familles. Ces procédures engendrent les meilleurs résultats possibles et améliorent la qualité de vie des personnes atteintes de l'Alzheimer et des maladies apparentées, ainsi que la qualité des soins dont elles bénéficient.

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

Principe de base

Intégrer la philosophie et la vision des soins centrés sur la personne dans les procédures stratégiques et opérationnelles officielles du foyer. Les dirigeants s'assurent que les politiques et pratiques actuelles reflètent la philosophie des soins centrés sur la personne; ils établissent en outre les buts et résultats stratégiques visés par ces soins et veillent à ce que les procédures correspondent aux principes des soins centrés sur la personne.

Stratégies

- Élaboration d'un nouveau plan stratégique visant à évoluer vers la vision de l'organisation de devenir un leader mondial en matière de soins centrés sur la personne. Les membres de l'équipe de leadership dirigent ou participent à divers comités ou groupes de travail permanents afin d'élaborer et de mettre en œuvre des plans d'action relatifs au plan stratégique et aux aspects nécessitant de l'amélioration.
- Formation d'un comité centré sur la personne pour diriger et coordonner les mesures d'amélioration des soins, des services et des soutiens centrés sur la personne dans toute l'organisation. Les dirigeants saisissent toutes les possibilités d'améliorer la prestation de soins centrés sur la personne auprès des résidents et de leurs proches, et ce, sur toute la durée de leur séjour au foyer. Le personnel propose régulièrement ses suggestions et idées au comité. Les améliorations recommandées par ce comité formé d'employés en rotation ont été intégrés au processus d'admission, aux soins de fin de vie, à la formation du personnel et dans les initiatives visant à rehausser l'expérience des résidents, des proches et des employés.

3 Procédures

« La permission d'être original et d'innover vient des dirigeants. Si c'est dans l'intérêt du résident et que les résultats sont bons, alors faisons-le. »

– Directrice des soins spirituels

Principe de base

Créer et soutenir l'organisation pour qu'elle soit un lieu d'apprentissage dynamique. Il faut reconnaître que les soins centrés sur la personne constituent un cheminement sans fin, et qu'il faut demeurer à l'affût des pratiques et approches de pointe et mettre en œuvre celles qui susciteront un changement de culture. Les dirigeants doivent faire en sorte que le personnel bénéficie des cours et formations continus nécessaires à la prestation de soins centrés sur la personne, et autonomiser, faciliter et soutenir le personnel de manière à ce qu'il adopte ces pratiques de pointe dans les soins qu'il prodigue quotidiennement aux résidents et à leurs proches.

Former des équipes de collaboration interdisciplinaires qui étudient tous les aspects de la vie des résidents et non pas seulement les soins médicaux, mais aussi ceux qui nourrissent le corps, le cerveau et l'esprit. Il faut impliquer du personnel d'un plus grand éventail de disciplines dans les conférences sur les soins et établir la prise des décisions en collaboration comme norme. Les dirigeants doivent faire valoir l'importance du travail d'équipe et de la collaboration créative dans les démarches d'amélioration de la vie quotidienne de chaque résident. Les soins interdisciplinaires étayent l'objectif d'aider le résident à passer une journée qui soit aussi agréable que possible.

Stratégies

- Identification et formation des employés, qui se font les champions des soins centrés sur la personne, pour qu'ils deviennent les animateurs de retraites portant sur les soins centrés sur la personne. En fonction de l'apprentissage visé à chaque retraite, des groupes de 15 à 20 employés de divers niveaux et fonctions se font demander ce qui a été accompli au foyer en matière de soins centrés sur la personne et ce qui pourrait être amélioré. Les réponses du personnel sont communiquées à la gestion, qui ensuite les étudie et agit en conséquence.
- Établissement d'un partenariat de collaboration avec une université afin de faire des recherches sur les meilleures approches utilisées dans la prestation des soins centrés sur la personne. Cette mesure a entraîné la participation du personnel de première ligne, l'élaboration de lignes directrices, de politiques et de pratiques relatives aux soins, et l'utilisation des connaissances acquises au terme des recherches.
- Planification d'une réunion entre l'équipe de soins interdisciplinaire, le nouveau résident et ses proches dans le but d'élaborer un plan de soins global visant à améliorer la qualité de vie du résident nouvellement arrivé. Ce plan est revu tous les mois dans l'optique d'anticiper les besoins des résidents et d'élaborer des programmes pertinents.
- Encouragement et soutien des membres du personnel clinique. Par exemple, un membre du personnel qui terminait sa maîtrise en sciences infirmières a formé un comité de collaboration sur les pratiques en se basant sur ce qu'elle avait pu constater dans le cadre de ses études universitaires. Elle a travaillé avec le directeur des programmes et services pour les résidents à former le groupe, lequel explore, teste, peaufine et met en application des moyens d'améliorer la qualité de vie des résidents. Le comité comprend des représentants de plus d'une dizaine de disciplines et fonctions diverses.

3 Procédures

« Quand on voit la direction s'impliquer dans les soins aux résidents et faire le genre de choses que nous faisons, les employés le remarquent. Cela nous montre que nous sommes tous là pour les résidents. Nous travaillons tous à leur rendre le lieu aussi confortable que possible. »

– Préposée aux soins aux résidents

Principe de base

Favoriser une plus grande souplesse de la part du personnel afin que les résidents passent la plus belle journée possible. Élargir la définition des postes et des attentes envers les employés afin de les encourager à être à l'affût des besoins, des intérêts, des préférences et des choix particuliers des résidents et de leurs familles, et à y répondre en conséquence.

Stratégies

- Soutien et encouragement du personnel infirmier pour qu'il s'implique davantage dans la vie et les activités non médicales du quotidien des résidents, et du personnel non clinique (tel les préposés aux tâches ménagères et à l'entretien) pour qu'il appuie les aides-soignants qui procurent les soins directs afin que ces derniers aient davantage de temps pour interagir avec les résidents.
- Formation du personnel des soins de première ligne des divers quartiers¹ pour que ces personnes soient des « travailleurs universels » au titre d'aides à la vie quotidienne qui assument les fonctions relatives à l'alimentation et aux activités récréatives des résidents, ainsi qu'à l'administration des médicaments et des soins personnels. Ces employés, dans la mesure de leurs capacités, administrent les médicaments aux résidents de leur quartier, tandis que les infirmiers administrent tout médicament nécessitant une évaluation préalable de l'état du résident, prêtent main forte aux aides à la vie quotidienne qui tentent de résoudre des problèmes et s'entretiennent régulièrement avec les familles.
- Sollicitation d'un infirmier pour qu'il prépare le déjeuner des résidents et le leur serve, ce geste visant à les rendre plus à l'aise avec cet infirmier en prévision des interventions médicales à venir. Si un résident arrive tôt le matin au salon des résidents, l'infirmier lui servira son café ou un muffin.
- Encouragement des équipes interdisciplinaires aux fonctions souples à s'intéresser à tous les aspects de la vie des résidents, et non pas seulement aux soins médicaux qu'ils requièrent. Personne n'a alors le droit de dire : « Ce n'est pas à moi de faire cela » ou « Ce n'est pas ma résidente ». Procurer une belle journée au résident relève de la responsabilité de tous les membres du personnel et chacun d'eux doit passer au moins 20 minutes par jour à parler aux résidents, y compris le président-directeur général de l'établissement.

¹ 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.