

Key Partners



Funders



Social Sciences and Humanities
Research Council of Canada

Conseil de recherches en
sciences humaines du Canada



Nous tenons à remercier Béatrice Vernier-Larochette pour
la traduction de ce texte en français.

Pour plus de renseignements, vous pouvez contacter:

Centre for Education
and Research on
Aging & Health

Lakehead
UNIVERSITY

Centre for Education and Research on Aging and Health (CERAH)
955 Oliver Road

Thunder Bay, Ontario P7B 5E1

Téléphone: 807-766-7271

Télécopieur: 807-766-7222

Site web: www.palliativealliance.ca

Courriel: palliativealliance@lakeheadu.ca

Soins palliatifs de qualité lors de soins de longue durée (SPQ-SLD)

Compétences du (de la) préposé(e) aux services de soutien à la personne



mai 2012

www.palliativealliance.ca

Contexte

L'élaboration des compétences requises pour le préposé* aux services de soutien à la personne (PSSP) est un sous-projet de l'Alliance de recherche universités-communautés financé pendant 5 ans par le Conseil de Recherche en Sciences Humaines (CRSH), intitulé *Amélioration de la qualité de vie pour les personnes en fin de vie dans les centres de soins de longue durée*.

Le but de cette étude est de développer une philosophie des soins palliatifs lors de soins de longue durée (SLD) à l'aide de méthodes d'actions participatives.

Les SLD représentent un contexte particulier de soins palliatifs: c'est là où séjournent des personnes âgées très fragiles, atteintes de multiples affections graves, chroniques et c'est l'endroit où elles mourront.

Il y a un besoin urgent que les centres de SLD deviennent des centres de soins palliatifs d'excellence où les personnes âgées puissent bénéficier d'une qualité de vie la meilleure possible et puissent mourir dans la dignité, sans souffrance. Cependant, la plupart des établissements de SLD au Canada n'ont pas de programme officiel de soins palliatifs qui répondent à cette nécessité. Etant donné que le PSSP est celui qui se trouve au chevet des résidents en SLD, l'amélioration de son statut et de sa formation est une étape clé dans l'élaboration d'une philosophie de soins palliatifs.

Importance du PSSP

- ⇒ Le PSSP est celui qui fournit la majorité des soins aux résidents en fin de vie en SLD mais leur rôle n'est pas encore précisément défini au sein de l'équipe interprofessionnelle.
- ⇒ Comprendre son rôle et son champ d'activité est crucial pour la communication interprofessionnelle et son inclusion dans les prises de décision.
- ⇒ Il est tout d'abord nécessaire de comprendre le champ d'activité du PSSP, de quelle façon son rôle se distingue de celui des autres professionnels de la santé et de distinguer la possibilité d'un chevauchement de son activité avec celle d'autres employés.



Remerciements

Mary Lou Kelley, PhD, MSW, Chercheure principale, Lakehead University, School of Social Work

Marg McKee, PhD, Lakehead University, School of Social Work

Jackie McDonald, PSW, Bethammi Nursing Home

Chris England, PSW, Bethammi Nursing Home

Les préposés aux services de soutien à la personne qui ont participé à cette recherche

* Les termes préposé, résident, infirmier, sont utilisés pour désigner aussi bien des personnes de sexe masculin que féminin.

Mission du PSSP en SLD

Offrir une aide individualisée, adaptée aux besoins du résident: aide qui le valorise, qui offre le maximum de choix, d'indépendance et d'autonomie, qui garantit sa dignité, qui est à l'écoute de ses particularités culturelles, qui lui permet de se sentir un être humain à part entière digne d'être soigné et de recevoir de l'aide, qui aide chaque résident à vivre de manière aussi active et avec le plus de sens possible jusqu'à la mort.

Créer un environnement de soins sécuritaires et respectueux qui se rapprochent des soins à domicile où le résident et les êtres qui lui sont chers ont un sentiment de contrôle personnel, d'appartenance et de sécurité; où la vie quotidienne a une signification, une raison d'être; où on considère le résident comme une personne et non comme un diagnostic.

Offrir des soins personnels et holistiques de la plus grande qualité pendant le processus de mort, ce qui permet au résident de mourir dans les meilleures conditions possibles de dignité et de confort., avec réponses à ses questions, avec le respect de ses choix personnels, sans crainte vis-à-vis de la douleur et de la souffrance, entourés des personnes qu'il a choisies.

- ⇒ Consulter un groupe plus large de PSSP afin de valider et préciser les compétences établies.
- ⇒ Faire de ces compétences des objectifs d'enseignement.
- ⇒ Consulter les collègues provinciaux pour déterminer quelles sont les composantes du champ des compétences actuelles qui peuvent correspondre à un programme d'entrée où à un programme d'éducation permanente.
- ⇒ Développer un programme de formation continue pour les PSSP qui travaillent actuellement en SLD.



Pourquoi définir des compétences?

Le but est de décrire le champ d'activité du PSSP: Que doit-il connaître et savoir faire pour travailler en soins palliatifs dans un environnement de SLD? Les compétences minimums sont les suivantes:

- ⇒ Faciliter la communication interprofessionnelle et comprendre les différents rôles de chacun au sein de l'équipe de soins palliatifs.
- ⇒ Décrire un type de soins standards que tous les résidents en SLD peuvent s'attendre à recevoir.
- ⇒ Promouvoir les soins palliatifs comme une spécialité des PSSP.
- ⇒ Offrir une ligne directrice d'évaluation de la pratique, comprendre les besoins de formation des PSSP, développer un curriculum, rédiger des descriptions de travail et guider

Processus

ENTRETIENS

Sept PSSP préalablement identifiés par leurs pairs comme "la crème de la crème" ont été recrutés pour participer à des entretiens approfondis et parler de leur travail. Les entretiens ont été enregistrés, transcrits et analysés par des chercheurs qui ont eu recours à des méthodes qualitatives standards pour ainsi donner une description détaillée des tâches à accomplir.

GRUPE DE TRAVAIL (COMPÉTENCES DES PSSP)

Un groupe de travail de PSSP s'est rencontré régulièrement pour transposer ces tâches en un cadre de compétences standards, en regroupant les tâches en fonction de connaissances et d'aptitudes similaires sous des rubriques qui représentent des champs de compétences distincts sans chevauchements.

Le document des compétences requises est le résultat d'une collaboration et d'une participation entre les chercheurs et les PSSP. C'est un document en évolution constante qui reflète la compréhension du groupe de travail par rapport à sa pratique et qui est un point de départ pour des consultations ou des discussions avec d'autres PSSP.

VALIDATION

Un processus de validation est en cours pour voir si les compétences établies reflètent précisément l'expérience en soins palliatifs d'un groupe plus large de PSSP.

Compétences requises en soins palliatifs

1. Soins au résident

a. Aide aux soins personnels

Le PSSP offre de l'aide au niveau des soins personnels et comprend les besoins particuliers des sujets âgés aux prises avec une maladie grave, chronique (démence incluse), une fragilité croissante et une aptitude mentale et physique décroissante. Le PSSP connaît et comprend les aptitudes et les déficiences physiques, émotionnelles et mentales du résident et adapte continuellement son aide en fonction des changements qui interviennent afin de maintenir un maximum d'indépendance, de mobilité, de bien-être et de qualité de vie. Le PSSP encourage au maximum la participation du résident à ses propres soins, tout en l'aidant d'une façon qui respecte au maximum sa dignité et son droit à l'intimité, en particulier lors de soins d'hygiène personnelle. Lorsqu'un résident refuse l'aide proposée, le PSSP cherche un compromis entre le droit du résident à faire des choix et la nécessité de lui fournir un standard de soins minimums. Lorsqu'un résident ne peut plus communiquer ou contribuer à prendre soin de lui, le PSSP offre les meilleurs soins pour maintenir la dignité du résident, son bien-être et l'image qu'il a de lui-même.

b. Développement d'une relation

Le PSSP établit avec le résident une relation de confiance, à la base de soins de grande qualité. Le PSSP adapte son aide à chaque résident en le considérant comme un être à part entière avec des besoins, des préférences, des coutumes culturelles et religieuses qui lui sont propres.

Ainsi, des relations solides de bienveillance et d'empathie fondées sur la fiabilité et le respect se forment. Le PSSP a recours à de l'ingéniosité, à de la patience, à des compromis, à de l'humour et à de la compassion pour gérer des comportements hostiles tout en préservant avec attention et respect la dignité du résident et la relation PSSP-résident. Le PSSP anticipe les comportements difficiles et prend des précautions pour se protéger et protéger les autres. Le PSSP respecte les droits de chaque résident et trouve des solutions afin d'arriver à des compromis même si cela signifie refuser l'aide offerte.



7. Santé personnelle

- ⇒ Le PSSP est sensibilisé à l'importance d'entretenir sa santé personnelle et s'engage à la faire vérifier régulièrement afin de conserver une bonne santé physique, mentale et émotionnelle.
- ⇒ Reconnaît l'impact que peut avoir le décès d'un résident sur sa santé personnelle et émotionnelle et cherche de l'aide pour faire un débriefing et engager le processus de deuil.
- ⇒ Il préconise une reconnaissance de l'établissement quant à l'impact de cette perte sur les PSSP et un soutien de l'institution afin d'obtenir un congé pour faire un débriefing et aller à l'enterrement.
- ⇒ Préconise l'aide d'un aumônier auprès des PSSP.
- ⇒ Connaît ses limites personnelles et s'engage à se faire aider si des décès successifs l'affectent.
- ⇒ Reconnaît les signes de fatigue liés à la compassion et s'engage à prendre soin de lui-même et des autres.

8. Perfectionnement professionnel/mentorat

- ⇒ Reconnaît la valeur des recherches effectuées, en suit la progression et son impact par rapport à son travail.
- ⇒ Reconnaît la valeur de l'éducation permanente et cherche des occasions de formation supplémentaire.
- ⇒ Participe aux formations internes et saisit des occasions pour faire de la supervision.
- ⇒ Il devient le mentor d'étudiants, de bénévoles et de familles des résidents.
- ⇒ Assiste à des conférences locales et provinciales.
- ⇒ Se tient au courant des nouveautés dans sa profession

9. Problèmes éthiques et légaux

- ⇒ Comprend les problèmes éthiques propres à la période de fin de vie.
- ⇒ Reconnaît l'importance de la confidentialité.
- ⇒ Respecte les choix du résident et de sa famille.

10. Porte-parole

Parfois, lorsque le résident ne peut pas s'exprimer, le PSSP s'exprime en son nom, devient son porte-parole afin de demander ce que les résidents demanderaient s'ils le pouvaient encore.

Compétences requises en soins palliatifs

4. Communication

a. Avec les membres de l'équipe

Le PSSP communique de manière efficace avec le personnel infirmier et les autres PSSP, de façon à répondre rapidement aux besoins du résident.

b. Avec le résident et sa famille

Le PSSP communique de manière efficace avec le résident et sa famille en ce qui concerne les soins nécessaires, leurs préférences, leurs croyances religieuses, leurs pratiques culturelles, leurs valeurs, encourage le résident à exprimer ses dernières volontés, répond aux questions au sujet de la mort et de son processus. Le PSSP écoute, comprend et offre un soutien et un réconfort au résident et à la famille en période de crise.

5. Aptitudes à gérer son temps

Le PSSP peut accomplir plusieurs tâches à la fois, peut s'adapter, se réorganiser et faire des compromis afin d'offrir des soins de qualité malgré une pression constante et peu de temps disponible. Le PSSP gère son stress d'une façon saine en parlant et en cherchant de l'aide auprès d'autres personnes. Le PSSP accomplit son travail de manière fiable et aide les autres chaque fois que c'est possible.

6. Aptitude au travail en équipe

Le PSSP travaille de manière efficace en tant que membre d'une équipe interprofessionnelle de soins palliatifs.

- ⇒ Communique rapidement avec le personnel infirmier au sujet des changements de condition du résident.
- ⇒ Collabore avec le résident, les membres de la famille et l'équipe avec laquelle il travaille à définir les objectifs de soins
- ⇒ Travaille de manière efficace et en collaboration avec les autres PSSP.
- ⇒ Participe à des conférences famille/équipe.
- ⇒ Documente de manière rigoureuse toutes ses activités.

1. Soins au résident (suite)

c. observation permanente

Pendant qu'il prend soin du résident, le PSSP observe continuellement ses fonctions physiques, émotionnelles, psychologiques quotidiennes et peut ainsi détecter rapidement des changements, en faire le rapport au personnel infirmier et par ailleurs note ses observations.

d. Soins spécialisés

Sous la supervision et aux côtés du personnel autorisé, le PSSP offre des soins spécialisés comme il est précisé dans le plan de soins et selon un protocole établi.

e. Création d'un environnement se rapprochant des soins à domicile

Le PSSP comprend la perte et la désorientation du résident liées à l'arrivée en SLD et fait tout son possible pour recréer "l'atmosphère du domicile" et retrouver une qualité de vie authentique

- ⇒ En établissant une relation sincère et personnalisée
- ⇒ En facilitant les loisirs personnels et les centres d'intérêts du résident
- ⇒ En facilitant une vie active, l'interaction avec les autres résidents et la participation à des activités récréatives et d'enrichissement.
- ⇒ En encourageant la famille à apporter des objets personnels pour donner à la chambre du résident l'aspect du domicile.
- ⇒ En comprenant l'importance de l'intimité physique et de l'expression sexuelle dans la vie de certains résidents, en respectant donc leur droit à une vie privée et à poursuivre des relations intimes dans leur résidence.



Compétences requises en soins palliatifs

2. Prise en charge de la famille

Le PSSP fait intervenir les membres de la famille et cherche à saisir leur désir de s'impliquer de diverses façons et à différents niveaux dans les soins donnés au résident tout en restant sensible au fait que les familles n'ont pas toutes le même désir d'être impliquées. Le PSSP encourage les membres de la famille à assumer le niveau et le type de soins avec lesquels ils sont à l'aise, évalue le besoin de les guider, et de les soutenir émotionnellement, tout en contrôlant la qualité des soins donnés par les proches du résident. Le PSSP comprend la possibilité d'une relation de maltraitance (physique, émotionnelle, financière) au sein de la famille, et peut en reconnaître les signes. Il fait un rapport et le documente au cas par cas. Le PSSP comprend que les membres de la famille trouvent les visites à l'être cher chargées au niveau émotionnel, en reconnaissant les signes d'angoisse et en offrant un soutien émotionnel au chevet du patient. De plus, le PSSP fournit des renseignements au sujet des étapes menant à la mort afin de préparer aux mieux les membres de la famille. Il anticipe tout particulièrement vers la fin de la vie du résident, le besoin pour les membres de la famille de recevoir un soutien physique (nourriture, boissons) et émotionnel. Si la famille le souhaite, le PSSP reste en contact avec elle après le décès du résident et assiste aux funérailles lorsque c'est possible..

3. Soins en fin de vie

a. Préparation du résident à la mort

Le PSSP reconnaît et accepte que le décès des résidents qu'il soigne est inévitable. Avec respect, le PSSP aide le résident à se préparer à la mort d'une manière compatible avec ses propres perceptions, ses valeurs et ses coutumes, en l'encourageant à trouver un sens à cette étape de son existence. Le PSSP parle au résident et à sa famille de la mort et de son processus, prend en compte leurs dernières volontés en les écoutant, en répondant à leurs questions tout en protégeant leur vie privée. Si nécessaire, le PSSP encourage le résident et la famille à s'entretenir avec un conseiller spirituel. Par ailleurs, le PSSP se prépare émotionnellement à perdre un résident.

b. Atmosphère de confort, de sécurité et d'une relation personnelle

Le PSSP connaît les dernières étapes de fin de vie, reconnaît les signes des derniers jours et communique régulièrement avec le personnel infirmier pour leur transmettre les changements des besoins du résident. Le PSSP s'assure que la famille est avertie et impliquée en fonction de ce qu'elle souhaite, en lui offrant un soutien émotionnel, en facilitant les conversations avec le résident et en protégeant sa vie privée. Le PSSP procure une atmosphère paisible, sécuritaire et dénuée de tout jugement sur le mourant, établit une relation d'amitié à la fin pour que le résident meure accompagné.

c. Ensemble des soins en fin de vie

Le PSSP est sensible aux signes de douleur et de détresse du résident, rapporte et documente ses observations au personnel infirmier, et procure un réconfort par le toucher, la présence, le son (musique ou silence), par une lumière tamisée, par des changements fréquents de positions.

d. Soins du résident après le décès

Au moment du décès, le PSSP:

- ⇒ Ferme les yeux, la bouche, positionne le corps, brosse les cheveux, lave le corps, met des habits propres, lave le dentier, arrange les draps, etc.
- ⇒ Invite le personnel à faire ses adieux, à prier et/ou à respecter un moment de silence pour rendre hommage au résident.
- ⇒ Aide les autres résidents à faire leurs adieux.
- ⇒ Offre un soutien émotionnel à la famille.
- ⇒ Effectue des rituels qui donnent un sens à cette mort (ex: ouvrir une fenêtre).