

Accompagnement au deuil à l'intention du personnel

Quality Palliative Care in Long Term Care Alliance (QPC-LTC)



printemps 2012



Social Sciences and Humanities
Research Council of Canada

Conseil de recherches en
sciences humaines du Canada





Remerciements

Ce document est le fruit d'un travail de recherche réalisé par la Quality Palliative Care in Long Term Care (QPC-LTC) Alliance, qui regroupe quatre foyers de soins de longue durée, 30 chercheurs et courtiers du savoir et 50 partenaires organisationnels au sein de la collectivité. Nous tenons à remercier les cadres et le personnel de la Bethammi Nursing Home et du Hogarth Riverview Manor pour l'enthousiasme et le sérieux dont ils ont fait preuve lors de la création de cet outil de mise en œuvre du programme de soins palliatifs.

Nous remercions Jill Marcella, chef de projet, qui a fait son projet de maîtrise en travail social sur l'accompagnement au deuil et au sentiment de perte à l'intention du personnel de première ligne.

Nous tenons également à reconnaître le soutien financier que nous avons reçu des organismes suivants : le Conseil de recherches en sciences humaines (CRSH) qui a financé la recherche de l'Alliance, et les Instituts de recherche en santé du Canada (IRSC) qui ont financé l'application des connaissances liées à ce projet.

Veuillez copier ce document et le partager, en prenant soin de mentionner la source suivante :

Accompagnement au deuil à l'intention du personnel, soins palliatifs de qualité en milieu de soins de longue durée, version 1,
www.palliativealliance.ca (en anglais seulement).

Pour obtenir plus de renseignements sur le projet, visitez le site Web www.palliativealliance.ca ou écrivez à notre équipe à l'adresse suivante : palliativealliance@lakeheadu.ca.

Introduction

Ce document a été créé dans le but de présenter aux foyers de soins de longue durée (SLD) des idées et des stratégies pour reconnaître le deuil et la perte qu'éprouve le personnel des SLD. L'information qu'il contient a été tirée d'entrevues réalisées auprès de neuf employés des soins de longue durée. Ces entrevues visaient à déterminer le type de soutien supplémentaire que le personnel désire et dont il a besoin en milieu de travail afin de pouvoir gérer leur deuil et leur sentiment de perte lors du décès d'un résident.

Les liens qui se nouent entre le personnel et les résidents s'apparentent à des liens de nature familiale. C'est pourquoi la perte de ces liens étroits doit faire l'objet d'un soutien et d'une considération particulière. Nombreux sont les foyers de SLD qui ne sont pas dotés de structures officielles permettant de reconnaître le deuil que vit le personnel après le décès d'un résident et offrir du soutien au personnel qui en ressent le besoin.

Étant donné le manque de soutien, de temps, de formation et d'occasions de gérer le deuil au travail, il n'est pas surprenant que les travailleurs de la santé aient l'impression d'être obligés de se « débrouiller » par eux-mêmes lorsque vient le temps de gérer leur propre deuil.

Pour le personnel, le fait de pouvoir travailler dans un milieu où il a la possibilité de parler de son deuil, de travailler avec une équipe compatissante et d'accorder une place significative à la mort peut l'aider à gérer son deuil.

Facteurs à prendre en considération

Le personnel interviewé s'est exprimé sur certains aspects importants qui influencent la manière dont il gère son deuil. Nous en avons tiré des citations qui servent à mieux illustrer ces aspects.

Le contexte organisationnel influence le deuil et le sentiment de perte

Le personnel susceptible de vivre un deuil et un sentiment de perte manque de formation et de préparation. Lors des séances d'orientation au milieu de travail, ni la mort ni les moments qui la précèdent ne sont abordés, sans compter que le personnel ne reçoit aucune information sur le soutien et les ressources sur lesquels il peut compter lorsqu'un résident décède. Le personnel a laissé entendre qu'il existe une culture du silence entourant la mort et les moments qui la précèdent, en ce sens qu'ils ne font pas l'objet de discussions ouvertes et on en tient rarement compte. L'information au sujet de la mort fait défaut, et le personnel mentionne que bien souvent, il n'est pas au courant qu'un résident vient de décéder.

Facteurs à prendre en considération

Il l'apprend seulement à son retour au travail ou par l'intermédiaire d'un collègue. Les membres du personnel ont indiqué qu'ils apprennent à gérer leur deuil « sur le tas » en observant et en surveillant les réactions de leurs collègues.

« Donc, la tâche est toujours laissée au personnel. Le personnel qui aide le personnel, c'est bien, mais quand on n'a pas la formation, comment peut-on aider une autre personne à faire face à son chagrin? »

Le fardeau du deuil

En milieu de SLD, le deuil est une réalité de tous les instants. Dans l'exercice de ses fonctions, le personnel noue inévitablement des liens avec les résidents et les membres de leur famille, car il ne fait pas que prodiguer des soins : il assure une présence constante dans le quotidien du résident. Le deuil et le sentiment de perte qui l'accompagne sont une expérience subjective. Le personnel a fait remarquer que ces douloureuses épreuves sont omniprésentes puisqu'elles sont intrinsèquement liées aux soins de longue durée. Le personnel a échangé sur le défi que présente cette double responsabilité qui prend la forme du détachement et du rattachement. Tout d'abord, le personnel doit apprendre à se détacher émotionnellement d'un résident qui vient de décéder, et ensuite, il doit continuer de s'acquitter de ses fonctions auprès des autres résidents. Par la suite, le personnel doit établir des liens d'attachement avec le nouveau résident admis en SLD. Celui-ci peut occuper la chambre d'un résident décédé auquel le personnel s'était attaché. Bien que personne ne puisse avoir la mainmise sur la mort, la façon dont chaque personne vit ces moments pénibles relève d'un processus individuel. Selon les personnes interviewées, diverses stratégies d'adaptation peuvent être utilisées pour gérer le deuil :

- se préparer lorsqu'un résident est en fin de vie;
- donner un sens au processus de la mort en se concentrant sur le vécu du résident;
- établir des relations avec les collègues de travail; et
- avoir un bon sens de l'humour peut s'avérer utile pour gérer le deuil lié au travail.

« Il arrive parfois qu'un résident meure et que deux jours plus tard, quelqu'un ait pris son lit... et vous devez apprendre à connaître une nouvelle personne avant même d'avoir fait votre deuil de la précédente. »

L'impact émotionnel du deuil

Les membres du personnel interviewés ont décrit l'impact que le deuil a eu sur leur vécu émotionnel. La gestion du deuil est un processus complexe.

Le personnel a affirmé qu'il n'existe aucun processus formel au sein de l'organisme pour les aider à surmonter leur deuil. Après la mort d'un résident, le personnel n'a pas l'occasion d'accepter la fin et a souvent l'impression qu'on attend de lui qu'il poursuive son travail sans que quiconque se soucie de son chagrin à la suite du décès d'un résident. Par ailleurs, le décès d'un résident occasionne le sentiment d'avoir perdu bien plus qu'une seule personne; en effet, le personnel avait aussi tissé des liens avec la famille du résident et ces gens ne reviendront pas nécessairement.

Le fait que le deuil et le sentiment de perte ne soient pas reconnus officiellement au sein de l'organisme influe sur la manière dont le personnel vit son deuil et sur sa perception quant à la façon de gérer son deuil au travail. De plus, le personnel a indiqué que le type de décès, la nature de la relation entretenue avec le résident et le soutien mutuel des uns et des autres ont également des répercussions sur le vécu émotionnel de tout le personnel.

« Gagner sa vie à regarder les gens mourir, ce n'est pas facile. »

Stratégie d'accompagnement au deuil à l'intention du personnel

Le personnel est bien placé pour déterminer le soutien et les ressources dont il a besoin pour gérer son deuil et son sentiment de perte. Il faudrait qu'il y ait un processus formel d'accompagnement du personnel en milieu de travail, car il s'agit là d'une composante indissociable d'un programme holistique de soins palliatifs en SLD. À cette fin, le personnel des foyers de SLD a proposé des stratégies qu'il faudrait prendre en compte lors de l'élaboration ou de la mise en œuvre de politiques axées sur la santé ou le bien-être du personnel. En voici quelques-unes :

Formation

Il y a un besoin de formation non seulement pour venir en aide au personnel qui dispense des soins palliatifs en SLD, mais également pour savoir comment gérer son propre deuil et ses propres pertes. L'orientation est le moment idéal pour faire comprendre au personnel que la mort est chose courante en SLD, et qu'une réaction émotionnelle est à la fois normale et attendue.

Conseil : Il serait utile de fournir au personnel de l'information sur le soutien disponible en cas de deuil par l'intermédiaire des programmes d'aide aux employés (PAE) ou des ressources de counseling locales. Cette information devrait être visible dans la salle réservée au personnel de même que dans des endroits appropriés du foyer

Entraide

Selon le personnel, la forme de soutien la plus bénéfique vient de leurs pairs. Il arrive fréquemment que les membres du personnel cherchent du soutien auprès de leurs collègues. Les liens tissés avec les collègues peuvent être une source de réconfort, et c'est un soulagement que de pouvoir s'appuyer sur l'expérience vécue par des collègues qui travaillent dans le domaine des SLD depuis longtemps. Il est plus facile d'accepter la fin d'une vie si, avec des pairs, on peut se rappeler les bons moments passés avec le résident décédé.

Conseil : Les membres du personnel savent avec quels collègues ils se sentent plus à l'aise de partager leur deuil. Il n'est peut-être pas nécessaire ou désirable de faire appel à quelqu'un de l'extérieur de l'établissement. Les membres du personnel à qui l'on permet de se réunir dans le recueillement après le décès d'un résident les aide à vivre leur deuil.

Soutien formel

Les foyers de SLD peuvent prendre les devants pour aider les membres du personnel à faire leur deuil et à accepter la perte. Si l'on donne au personnel la possibilité de participer à des rencontres de soutien, il peut à sa guise parler de la mort et en apprendre davantage sur le sujet. Les réunions de soutien mensuelles sont un moyen de faire le point sur ce qui s'est bien passé et sur ce qui a besoin d'amélioration.

Conseil : Existe-t-il un système de courrier électronique interne grâce auquel on pourrait communiquer au personnel le décès d'un résident? La réception d'un avis de décès a pour effet de préparer le personnel qui était absent du travail au moment du décès, et donne aux coordonnateurs des Ressources bénévoles le temps d'aviser le bénévole qui autrement aurait été affecté aux soins du résident décédé.



Soutien formel

Conseil : Il est important que les gestionnaires reconnaissent l'impact du décès d'un résident sur les membres du personnel. S'entretenir avec le personnel qui travaillait au moment du décès et lui demander s'il a besoin de soutien, c'est un premier pas vers une série de mesures d'accompagnement et de soutien qui plairait au personnel.

Protocole aux suites d'un décès

Certaines stratégies pourraient aider les membres du personnel à faire leur deuil. Ces idées ne sont pas exhaustives et devraient tenir compte de la diversité au sein de chaque foyer de SDL. Le personnel est mieux placé pour suggérer des idées ou des stratégies qui offriraient le plus grand soutien possible dans leur établissement. Voici quelques exemples qui ont été suggérés :

- **Arbre à la mémoire des résidents** – Il s'agit d'un arbre à la mémoire des résidents décédés. Il pourrait s'agir d'un arbre de Noël ou d'un autre type d'arbre dont les branches pourraient être garnies de feuilles sur lesquelles le nom des personnes décédées serait imprimé. Une feuille serait collée à l'une des branches chaque fois qu'un résident nous quitte. Cet arbre pourrait être placé dans un endroit visible au personnel et aux résidents.
- **Célébration de la Vie** – Certains foyers de SLD organisent un service commémoratif ou de célébration tous les ans. Cependant, étant donné le nombre de résidents qui décèdent chaque année, un seul service annuel ne suffit pas. Plusieurs membres du personnel n'ont pas la possibilité d'assister aux funérailles communautaires des résidents décédés. Une célébration qui aurait lieu plus d'une fois par année et qui inclurait le personnel permettrait à chacun de faire son deuil.
- **Rituels** – Le fait d'instaurer un rituel suivant le décès d'un résident aiderait le personnel à faire son deuil. De tels rituels existent dans certains centres de soins palliatifs. Ils peuvent consister à ouvrir la fenêtre ou à se rassembler dans la chambre pour dire une prière ou faire une bénédiction. Le personnel perçoit ces rituels comme une forme de soutien et lui donne l'occasion de vivre son deuil et de prendre conscience de la perte qu'ils viennent de subir.

Conseil : Envisager la possibilité d'adopter un rituel qui serait automatiquement respecté au moment du décès d'un résident; par exemple, ouvrir une fenêtre, bénir la chambre ou bénir les mains des travailleurs de la santé qui se sont occupés du résident décédé.

REFERENCES:

- 1-Brunelli, T. (2005). A concept analysis: The grieving process for nurses. *Nursing Forum*, 40 (4), 123-128.
2. Durall, A. (2011). Care of the caretaker: Managing the grief process of health care professionals. *Pediatric Annals*, 40(5), 266-273.
3. Burack, O. R., & Chichin, E. R. (2001). A support group for nursing assistants: Caring for nursing home residents at the end life (CE). *Geriatric Nursing*, 22(6), 0299-0307.

Principaux partenaires



Bailleurs de fonds



Social Sciences and Humanities
Research Council of Canada

Conseil de recherches en
sciences humaines du Canada

Canada



La traduction de ce document a été rendue possible grâce au soutien du gouvernement de l'Ontario, par le biais du Centre d'apprentissage, de recherche et d'innovation pour les foyers de soins de longue durée Bruyère.

Avertissement : les points de vue formulés dans cette publication appartiennent aux auteurs et ne reflètent pas nécessairement ceux de la Province.

Pour obtenir plus de renseignements, veuillez communiquer avec :

Centre for Education
and Research on
Aging & Health

Lakehead
UNIVERSITY

Centre d'éducation et de recherche sur le vieillissement et la santé (CERVS)

955, chemin Oliver

Thunder Bay (Ontario) P7B 5E1

Téléphone : 807-766-7271

Télécopieur : 807-766-7222

Site Web : www.palliativealliance.ca

Courriel : palliativealliance@lakeheadu.ca