Matinée-Causerie de la Direction de la santé publique
Centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière

Travailler en soutien à domicile auprès des personnes âgées : **Quand faire, c'est être.**

Marie-Emmanuelle Laquerre, Ph.d., Professeure au département de communication sociale et publique, UQAM
29 novembre 2017

Plan de la présentation

1. Introduction
2. Contextes actuels du SAD
3. Étudier et comprendre la part la part relationnelle du travail en SAD
4. RE-connaître l'importance de la part relationnelle en SAD
5. Discussion

Le soutien à domicile/contexte

3 phénomènes:

- Vieillissement accéléré de la population;
- Désinstitutionnalisation et manque de places en RI ou en CHSLD;
- Volonté des aînés de demeurer le plus longtemps dans leur domicile.

Soutien à domicile = **LA** solution, **LA** réalité.

Considéré par le MSSS comme le «maillon stratégique des services publics» (2003-2004)/Mise en place d'équipes pluridisciplinaires

Ce que l'on sait sur le soutien à domicile (résultats des recherches…)

Peu d'études sur les soins à domicile en général, toutes populations concernées.

Les aspects traités:

- L'optimisation des processus de gestion dans les services du soutien à domicile (continuité, rapidité, accessibilité, efficacité);
- Coordination entre le réseau formel / Réseau informel;
- Satisfaction, insatisfactions, besoins des personnes âgées et des aidant.es;
- Surcharge des aidant.es et des professionnel.les.

Éléments qui assurent le succès des interventions

- ✓ Intervention rapide,
- ✓ Personnel bien formé en gériatrie,
- ✓ Évaluation globale de la PA,
- ✓ Interventions ciblant les personnes les plus à risque,
- ✓ Intervenants qui réfèrent les personnes aux bons services,
- ✓ Suivis auprès des patients,
- ✓ Une plus grande collaboration interdisciplinaire,
- ✓ Développement du réseau communautaire.

L'optimisation des processus de gestion dans les services du soutien domicile

- ✓ L'augmentation du nombre d'heures d'interventions directes;
- ✓ L'augmentation de la productivité;
- ✓ Réduction des coûts de fonctionnement.

Mais où se trouve l'importance de la part relationnelle?!

Comment décrire et comprendre cette relation?

Part technique et part relationnelle dans le travail

Cure-Care

Travail prescrit- travail réel- travail vécu

Démarche de recherche-intervention

Inscrite dans l'expérience concrète du social et du communicationnel

- Recours à l'expérience telle que vécue par les acteurs,
- Rencontre réelle avec les acteurs,
- Volonté de rendre compte de la complexité des situations,
- Complémentarité des visées descriptives et interprétatives,
- Transversalité disciplinaire.

Techniques d'enquête

Observations de rencontres en soutien à domicile

Entretiens post-rencontres avec les acteurs qui ont participé à l'interaction

Entretiens individuels avec des intervenant.es du SAD + gestionnaires

Groupes de discussion avec des intervenant.es du soutien à domicile

Les constats

<u>LE LIEU DE L'INTERVENTION</u> (DOMICILE DU CLIENT) INFLUENCE :

- Le service,
- Le soin,
- La relation,
- La communication.

La relation, la clé du soutien à domicile

Quand le client est l'hôte/Un rapport de place particulier

- «***Tu rentres dans leur bulle*** *et c'est eux qui te reçoivent*» (Aux.)
- «*On* ***rentre dans l'intimité de la personne, dans leur petit coin du monde***» (Inf.)
- «***Tu te fais recevoir chez quelqu'un****. C'est toi qui donnes les soins ou les services, mais c'est elle qui décide de t'ouvrir la porte ou pas.* ***Tu es sur son territoire****. L'attitude de l'intervenant est fondamentale*» (TS)

Les rôles de la relation

Porte d'entrée du soutien à domicile

«*On est comme des bulldozers polis quand on arrive chez eux… Si tu ne travailles pas sur la création du lien avant de faire ton intervention, tu n'entres souvent même pas. La porte reste fermée*» (TS)

Pour favoriser l'autonomie du client… et plus

Notre premier but c'est qu'ils gardent leur autonomie. Mais on arrive à faire tellement plus. Par notre simple présence et par le lien que l'on développe, moralement ils sont mieux, et physiquement ils deviennent mieux (Inf.)

Pour faire du bien au client… et à l'intervenant

Les gens, ils veulent que je leur apporte quelque chose. Pas nécessairement des soins. *J'y vais pour la douche, mais ce n'est pas juste ça qu'ils veulent.* ***C'est moi qu'ils veulent, c'est ma présence et c'est mon soutien, c'est le fait que je suis là pour les comprendre. Et pour moi, cette dimension-là, elle est aussi importante que les soins. Ça me fait du bien***» (Aux.)

Il n'existe PAS UNE mais DES relations qui varient en fonction

Du **type d'intervenant** impliqué et du **type d'intervention**

Temps de la relation

De la **fréquence des rencontres**

Du **contexte spécifique** lors de la rencontre (ici, auj. et maintenant)

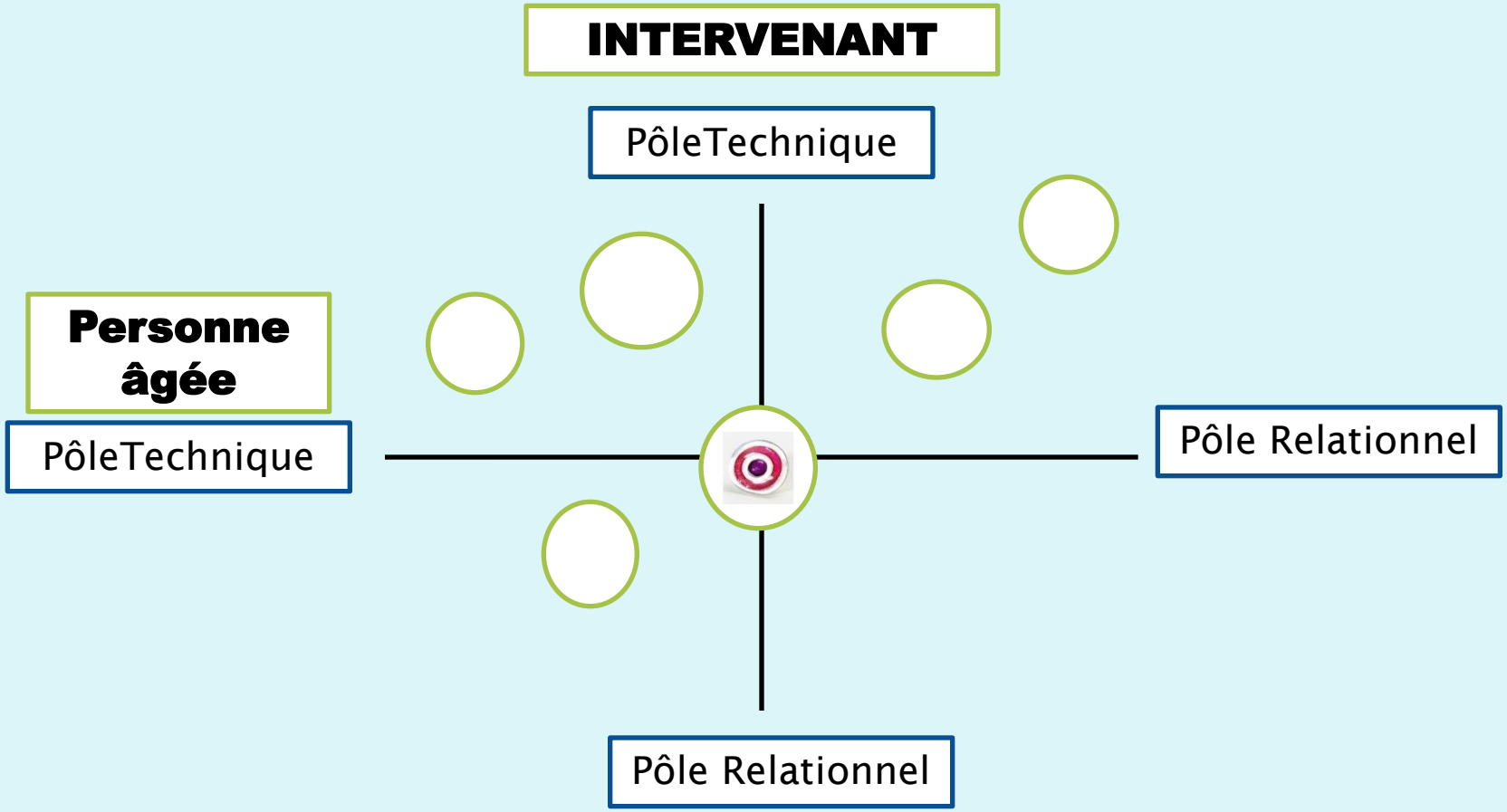
Du **nombre de personnes** impliquées dans la rencontre

De **la situation de la PA**

De **l'attitude des personnes engagées dans l'intervention**

Des **attentes et des perceptions** de chaque personne concernant l'intervention et la relation.

La relation, en fonction de pôles techniques et relationnels (Caradec, 1999)



Résultantes de la relation en fonction des attentes des acteurs

	Attente de l'intervenant concernant la relation	Attente du client concernant la relation	Résultante de la relation
Cas 1	Relation de service social	Relation de service social	Relation de service social
Cas 2	Relation de service social	Relation de service social	Relation de service social
Cas 3	Relation de service social	Relation de service social	Relation de service social
Cas 4	Relation professionnelle d'engagement de devoir moral	Relation de prise en charge	Relation professionnelle d'engagement de devoir moral
Cas 5	Relation professionnelle d'engagement de devoir moral	Relation de service technique	Relation de service technique
Cas 6	Relation de service technique	Relation chaleureuse	Relation de service technique

…Quand la volonté d'établir la relation se fait absente.

Il n'y a pas de zone grise dans cette relation-là et cette communication-là. On aime ou on n'aime pas. Et si on n'aime pas, ou qu'on ne veut pas, ça ne prend vraiment pas de temps. Ça ne passe pas au niveau de la relation donc, il n'y a pas beaucoup de communication. ***Et ça va dans les 2 sens****.*

Dans ces cas-là, on fait notre travail et on s'en va. Ça devient technique. Ça n'arrive pas souvent, mais quand ça arrive, c'est désagréable pour tout le monde. Des fois, ça va même jusqu'au refus de services. Refus de service, pour moi, ça vient du refus de relation. La personne est sans aide et toi, tu ne peux pas l'obliger, tu dois respecter ses volontés. Tu te sens impuissante, même si tu veux aider (Inf.)

Aspects généraux du travail en SAD

- Une culture au service de la personne
- Valeurs et objectifs partagés

Le travail peut difficilement ê abordé en termes de tâches accomplies et de tâches à accomplir.

L'effet des changements organisationnels sur le travail et sur la relation

CONTRAINTES

- Sur-bureaucratisation des services
- Désaveu du travail réel
- Augmentation de la charge technique du travail
- Coupures dans les services, manque de personnel et appel au privé

Des conséquences…

- Déshumanisation des services
- Baisse de la qualité des services et des soins
- Diminution de la part relationnelle dans le travail (manque de temps pour la relation)
- Baisse du lien social (solitude et isolement chez les aîné.es)
- Dimensions évacuées en raison du manque de temps
- Hausse de la détresse psychologique chez les I(s)
- Hausse de la frustration
- Augmentation de l'absentéism
- Perte de sens pour les I(s)
- Présence d'un sentiment d'évacuation du jugement chez les intervenants

LES ÉLÉMENTS DE LA RELATION

Structure

Nature

Modulée en fonction des attentes du client et des attentes de l'intervenant

Type de relation

→ Pôle technique – Pôle relationnel

Les rôles de la relation

→ Porte d'entrée du soutien à domicile
→ Outil pour favoriser l'autonomie du client
→ Faire du bien au client... et à l'intervenant

Les conditions de la relation

→ Le type de service
→ Le type d'intervenant
→ Facteurs d'ordre temporel (durée et temps de la relation, temporalité propre à la rencontre, prendre le temps, donner du temps)
→ Attentes/perceptions de chaque acteur concernant la relation
→ Confiance → Adaptation/ Ajustement
→ Ouverture-Curiosité → Continuité du personnel
→ Écoute→ Respect

DIMENSION ORGANISATIONNELLE ET INSTITUTIONNELLE

Structure du système et son organisation

→ Espace de la rencontre
→ Normes et règles prévues
→ Rôles et mandats prévus
→ Types de règles interactionnelles
→ Culture de l'institution (MSSS)
→ Culture du service
→ Culture professionnelle

Contraintes

→Désaveu du travail réel
→Sur-bureaucratisation des services
→ Augmentation de la charge technique du travail
→ Diminution de la part relationnelle dans le travail
→ Coupures dans les services, manque de personnel = appel au privé

Conséquences:

→ Moins de temps pour la relation
→ Difficulté d'assurer la continuité du personnel
→ Diminution de la qualité des services
→ Perte de sens pour les I (s)

En conclusion

De l'importance de reconnaître la relation comme faisant partie intégrante du travail

- Gaétan Barrette, ministre de la santé et des services sociaux -

Le maintien à domicile des personnes âgées est un révélateur, ou mieux un analyseur des grandes questions qui se posent à notre société.

– Frédéric Lesemann, 2001 –