

Résumé du webinaire du 6 décembre 2021

SLD+ et pandémie : apprendre ensemble

THÈME

Pratiques prometteuses pour favoriser la résilience des prestataires de soins de longue durée

ASPECT CLÉ

Professionnels de la santé

CONFÉRENCIÈRE

- **Carole Estabrooks**, Ph D., professeure, Faculté de soins infirmiers, Université de l'Alberta; directrice scientifique, Translating Research in Elder Care (TREC); Chaire de recherche du Canada en application des connaissances

OBJECTIFS

- Présenter les résultats qualitatifs d'une étude sur les pratiques prometteuses pouvant favoriser la résilience personnelle, l'esprit d'équipe et l'apprentissage organisationnel, lesquelles permettraient aux gestionnaires en SLD de faire face aux conséquences à long terme de la pandémie sur le personnel soignant.

RÉSUMÉ

- Renseignements généraux tirés d'entrevues avec des dirigeants et des chercheurs en SLD sur les effets de la COVID-19 sur le personnel de SLD :
 - Le personnel vit une grande détresse en voyant la détresse des résidents.
 - Les problèmes de charge de travail et de dotation en personnel présents avant la pandémie ont été exacerbés par la COVID-19.
 - La politique de travail dans un seul milieu a eu des conséquences imprévues pour le personnel (p. ex., réduction des revenus pour certains travailleurs).
 - La communication efficace et la consultation du personnel de première ligne sont une priorité tout au long de la pandémie.
 - Le personnel de première ligne vit des conséquences émotionnelles et de santé mentale importantes en raison du stress traumatique associé à la COVID-19; cependant, le soutien par les pairs a été une source de résilience importante.

- Les apprentissages des gestionnaires en SLD tournaient autour de deux thèmes clés : le leadership visible et l'efficacité de l'équipe.
- Les gestionnaires en SLD ont noté l'importance du leadership visible, soit de travailler main dans la main (p. ex., soutien sur appel en tout temps, temps un-à-un avec le personnel, y compris lors des quarts de soir et de nuit), pour veiller à ce que le personnel soignant se sente vu, compris et soutenu. De nouvelles stratégies de communication (structures non hiérarchiques, suivis fréquents) ont renforcé le leadership.
- Une stratégie de leadership du Yukon comprenait quatre règles :
 - Ne pas être avares de compliments, d'information et de commentaires
 - Poser des questions sincères et efficaces
 - Élaborer une approche calme et prudente
 - Déléguer de manière appropriée et intentionnelle
- L'efficacité de l'équipe a été obtenue par la création d'un climat de sécurité psychologique en SLD (suivis réguliers, soutien en cas de deuil ou de perte); la recherche de façons créatives de reconnaître le personnel (notes écrites des familles); la formation du personnel (diffusion de pratiques exemplaires, augmentation des caucus et échange d'information bidirectionnel); et les programmes de bien-être (nouvelles activités créatives pour la santé physique et mentale).
- Les ressources suivantes sont créées par des chercheurs pour appuyer les prestataires de SLD durant la pandémie de COVID-19 :
 - Trousse d'outils de soutien en santé mentale et de prévention des préjudices moraux (Bonnie Lashewicz, Ph. D., Université de Calgary)
 - Outil d'établissement des horaires fondé sur des données probantes qui guide la prise de décisions sur la composition du personnel et réduit la pénurie de personnel (Farinaz Havaei, Ph. D., Université de la Colombie-Britannique à Vancouver)
 - Initiative de changement de culture viable et durable visant à former et à outiller les aides-soignants pour améliorer la prestation de soins (Sienna Caspar, Ph. D., Université de Lethbridge)
- TREC pilote la mise en place et l'évaluation d'une stratégie pour aider les aides-soignants à acquérir les connaissances et les compétences nécessaires à la gestion du stress aigu et chronique.

- INFORM soutient les gestionnaires d'unités de soins qui travaillent avec leurs équipes pour augmenter leur rendement.
- SCOPE aide et outille les aides-soignants qui mènent des initiatives d'amélioration.
- Les efforts d'application des connaissances tout au long de la pandémie comprenaient l'initiative « TLC for LTC » pour le personnel de SLD par Conseils des familles Ontario; la création de salles de réflexion pour le deuil; l'adoption de la Norme nationale du Canada sur la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail en Ontario; et des programmes de réduction du stress axés sur la pleine conscience pour améliorer les habiletés d'adaptation à Toronto.
- Observations générales de l'étude sur les effets de la COVID-19 sur le personnel de SLD :
 - Un leadership actif, accessible et authentique jumelé à une prise de décisions participative est un élément central des équipes hautement efficaces.
 - En tant qu'équipe, le fait de prôner l'amélioration et l'apprentissage continu peut contribuer à transformer les cultures organisationnelles traditionnelles basées sur la hiérarchie en cultures plus justes où règne la confiance. De plus, habiliter le personnel, surtout les aides-soignants non agréés (préposés aux services de soutien à la personne), a été bénéfique pour les soins aux patients ainsi que pour le moral et la résilience du personnel.
 - Une meilleure participation à la prise de décisions concernant les soins donne une raison d'être et un sentiment d'utilité aux employés, améliorant subséquemment l'expérience des résidents.
 - L'offre de moyens sûrs et solidaires pour discuter d'expériences personnelles et professionnelles avec des collègues de confiance constituait un exutoire de choix pour le personnel. Les discussions dirigées et les groupes de soutien entre pairs représentent des pratiques prometteuses pour exploiter ce filon.
 - Les formations, les caucus, les webinaires et les cours ponctuels conçus pour préparer le personnel à la pandémie et leur enseigner à s'occuper d'eux-mêmes et des autres avec compassion ont trouvé écho chez les employés et les dirigeants.
 - Le stress traumatique a eu un effet considérable sur le personnel; c'est pourquoi les stratégies favorisant la santé mentale et émotionnelle devraient être une priorité.

- Les options ne manquent pas, mais le secteur a besoin de soutien pour coordonner les démarches et cibler les pratiques les plus prometteuses.
- La recherche est extrêmement limitée dans ce domaine. Une plus grande implication aiderait à mieux évaluer les pratiques existantes, à trouver de nouvelles pratiques prometteuses et à assurer le rejet de celles qui ont une faible incidence ou qui risquent de ne pas être viables.

RESSOURCES PRÉSENTÉES

- [Rapport Repenser les soins aux personnes âgées](#)
- [Pratiques prometteuses pour favoriser la résilience des prestataires de soins de longue durée](#)

ENREGISTREMENT DU WEBINAIRE

- [Visionnez le webinaire complet ici!](#)

Excellence en santé Canada est un organisme de bienfaisance indépendant sans but lucratif financé par Santé Canada. Les opinions exprimées dans le présent document ne représentent pas nécessairement celles de Santé Canada.