



CRÉER UNE CULTURE DE COMPASSION POUR LE PERSONNEL

Les professionnels de la santé donnent le meilleur d'eux-mêmes au travail – autant sur le plan physique que psychologique. À tous les jours (et même, jusqu'à la nuit), le personnel soignant a le privilège – mais porte aussi le fardeau – d'être avec des individus extrêmement vulnérables. Ces professionnels sont témoins de tragédies, de chagrins, de crises et de dysfonctions. Ils travaillent avec les usagers, familles et collègues tout en faisant face à un stress immense, à la peur, à la tristesse, à la culpabilité et à la pression.

Le prix à payer sur le plan physique et psychologique pour ces travailleurs est significatif. Les effets peuvent être durables et omniprésents, en affectant non seulement le professionnel-même, mais les usagers et les familles dans leur traitement, sans oublier l'organisation pour laquelle ils travaillent.

Reconnaitre et être réceptif à l'expérience du personnel est fondamental à l'approche centrée sur la personne. Ci-dessous, nous vous présentons trois initiatives mises en œuvre par les organisations certifiées Planetree afin de répondre aux réalités du professionnel de la santé d'aujourd'hui et pour créer une culture de compassion pour le personnel.

3 initiatives pour créer une culture de compassion pour le personnel :

1. Le Code Lavande
 2. L'Initiative Relais
 3. Le Soutien par les pairs lors d'un incident critique





Le Code Lavande

Source: Bayhealth Medical Center (Dover, Delaware)



Qu'est-ce que c'est?

Le Code Lavande est une intervention de soutien de type réponse rapide pour le personnel. Une alerte Code Lavande peut être déclenchée par le personnel, les gestionnaires ou autres lors de situations de stress extrême ou immédiatement après un événement traumatique pour apaiser toute détresse émotionnelle du moment. Lorsque le Code Lavande est appelé, une équipe de spécialistes est déployée pour aller rencontrer les employés là où ils se trouvent et fournir un soutien émotionnel et des ressources pour alléger leur souffrance dans l'immédiat. L'équipe du Code Lavande est semblable aux premiers répondants sur le plan émotionnel. Ils ne remplacent pas l'aide aux employés, le service de conseils ou le soutien par les pairs, qui offrent un soutien à long terme à ceux qui en ont besoin.

Au Bayhealth Medical Center, les bénévoles répondent au Code Lavande en mettant en place une « zen den » dans l'unité en besoin. La « zen den » mobile reste dans l'unité pour 24 heures (ou aussi longtemps que nécessaire) et dispose d'un système de son, de cahiers à colorer pour adultes, de chandelles, d'une cascade mobile, d'un fauteuil à massage, de musique et luminosité apaisante, d'aromathérapie et de « chocothérapie ».



Pourquoi le faire?

Si le personnel se sent dépassé psychologiquement ou épuisé émotionnellement, les soins aux usagers peuvent en souffrir. Ces émotions peuvent mener à la dépression, ce qui finalement compromet la qualité des soins et la qualité de vie des professionnels de la santé qui souffrent. Le Code Lavande est un moyen concret pour l'organisation de manifester son engagement envers le bien-être psychologique et physique de son personnel.



Comment est-ce que ça fonctionne?

Les membres de l'équipe du Code Lavande peuvent être des intervenants en services spirituels, des thérapeutes en psychologie intégrative et autres qui travaillent ensemble pour prendre soins du personnel de façon holistique. Les interventions peuvent inclure de la musique et des gâteries réconfortantes, des massages, de l'aromathérapie, des exercices de respiration, de la lecture positive et du divertissement apaisant comme la tenue d'un journal ou des livres à colorer pour adultes. Demander l'avis des employés sur le soutien qu'ils préfèrent contribuera grandement à la création d'un Code Lavande qui répondra à leurs besoins. La clé du succès est de soutenir les employés pour qu'ils bénéficient de ce qui leur est offert. Ceci peut être réalisé en ayant des superviseurs qui planifient du personnel pour se remplacer les uns les autres, chacun son tour, afin que chaque individu puisse prendre une pause au besoin.



L'Initiative Relais

Source: Enloe Medical Center (Chico, Californie)



Qu'est-ce que c'est?

L'Initiative Relais est conçue pour le personnel infirmier et fut lancée au Enloe Medical Center à Chico, en Californie. Celle-ci permet au personnel éprouvant de la difficulté à développer ou à maintenir une relation avec un usager ou un membre de sa famille de passer le relais (c-à-d. « tap out ») à un(e) autre collègue qui est plus en mesure de répondre aux besoins particuliers de cet usager.

Pourquoi le faire?

L'initiative Relais favorise le bien-être des employés en leur apportant un meilleur sentiment de contrôle et la liberté de s'affirmer lorsqu'ils/elles ont atteint une limite, tout en s'assurant de ne pas compromettre les soins/services prodigués à l'usager.

Comment est-ce que ça fonctionne?

Cette initiative aura l'effet souhaité seulement si elle est mise en place dans une culture où les employés savent qu'ils peuvent exprimer de la vulnérabilité sans que ce ne soit utilisé contre eux. Par ailleurs, puisque l'Initiative Relais est essentiellement gérée par l'équipe-même de l'unité/du département, elle nécessite suffisamment d'autonomie et de responsabilisation pour réorienter les tâches sur place, selon l'habileté d'un individu de reconnaître qu'il/elle a besoin de se retirer d'une rencontre pour son bien-être personnel ou l'observation d'un collègue de travail qu'un confrère / une consœur semble éprouver de la difficulté lors d'un contact avec un usager.

Pour préserver l'intégrité de l'initiative, assurez-vous que des séances de débriefing ont lieu lorsque les relais sont instaurés pour mieux comprendre les circonstances et valider que l'approche est utilisée de façon appropriée.

« Nous voulons un personnel qui vit des réussites et des usagers bien traités. Nous souhaitons faire savoir aux gens qu'ils peuvent être humains. L'initiative Relais démontre qu'on peut être humain et nous sommes ici pour vous aider. Si nous ressentons le besoin de passer le relais, nous pouvons le faire. »



Soutien par les pairs lors d'un incident critique

Source: Stamford Hospital (Stamford, Connecticut)



Qu'est-ce que c'est?

Ce sont des séances d'échange collectives structurées pour aider le personnel à exprimer leurs pensées et leurs sentiments, à se soutenir mutuellement et à apprendre à gérer leur stress à la suite d'un incident traumatisant ou d'un événement sentinelle. Les séances sont dirigées par des animateurs formés en gestion du stress à la suite d'un incident critique (GSIC) qui guident les participants dans une approche méthodique comprenant une écoute active, l'identification des pensées, des sentiments et des réactions psychologiques reliés à l'événement traumatisant, ainsi que de l'information pour les aider à se préparer pour des symptômes de stress qui peuvent être prévisibles.

Pourquoi le faire?

Les réactions de stress à la suite d'un incident traumatisant sont souvent vécues de façon isolée et peuvent mener à des symptômes physiques et psychologiques qui nuiront au bien-être de l'individu. Le Programme de soutien par les pairs instauré au Stamford Hospital offre un espace de rencontre pour les collègues pour partager leurs expériences, sentiments et réactions. Cette initiative aide à la création d'une culture de compassion en offrant au personnel un exutoire sûr, sécuritaire et sain pour discuter d'une expérience commune et pour promouvoir une culture de respect mutuel, de compassion et de soutien. Par conséquent, cela encourage le travail d'équipe et une communication accrue, ce qui a un impact bénéfique direct sur le personnel et sur l'expérience de l'usager.

Comment est-ce que ça fonctionne?

Les séances d'échange, prises en charge par les membres de l'équipe formés au processus, durent généralement d'une à deux heures et ont lieu dans les 24 à 72 heures après l'incident critique. Il est important de comprendre que le but de ces séances est de calmer, de décompresser et de se stabiliser. Ce n'est pas l'occasion de faire la critique de l'incident ou de la performance d'un individu.

Tout le personnel devrait être informé de la façon de présenter une demande de séance d'échange de soutien par les pairs et un calendrier devrait être élaboré pour s'assurer qu'un membre de l'équipe de soutien par les pairs est sur appel et disponible 24 heures par jour pour répondre aux demandes. Le rôle du membre de l'équipe sur appel est de trier les demandes et de coordonner l'équipe d'intervention, ce qui inclut de communiquer le plan au personnel affecté.

Il est recommandé que l'équipe de soutien par les pairs soit interdisciplinaire et puisse inclure des intervenants en services spirituels, du personnel infirmier, des médecins, des travailleurs sociaux et du personnel des ressources humaines qui sont formés pour animer les séances.



Vous avez besoin de soutien pour créer ou renforcer une culture organisationnelle centrée sur la personne? Planetree peut vous aider. Jetez un œil sur les outils et ressources pratiques offertes sur ce site : resources.planetree.org.

Planetree offre aussi de l'encadrement sur place et diverses possibilités de formations. Nos conseillers d'expérience feront équipe avec vous pour développer et mettre des solutions personnalisées. Contactez-nous au 819 346-8411, poste 43370

