

## Formation des aides-soignants(tes) sur la relation patient

J. Lei, O. Thévenot-Barcella<sup>1</sup>.

### Introduction

« Offrir une relation de soutien, de confiance et aidante en ayant une attitude respectueuse, chaleureuse et sécurisante » est un des items du cahier des charges des aides-soignants(tes) (AS). Un manque de savoir nommé par les AS, un manque de savoir-faire et des difficultés à l'écoute observés par les IRUS ont motivé la mise en place d'une journée de formation : « Relation aidante », destinée aux AS (mandat de Mme Balahoczki, Responsable de Soins du Département de Réhabilitation et Gériatrie). Nous avons décidé de mesurer la plus value de cette journée de cours.

### But du cours

✓ Développer des compétences chez les AS aux principales dimensions de l'écoute active et de la relation aidante afin de devenir des personnes en mesure d'aider ponctuellement.

### Objectifs du cours

- ✓ Identifier ses façons de communiquer
- ✓ Définir la communication verbale et non verbale, la relation aidante et l'écoute active
- ✓ Connaître les outils relatifs à l'écoute active et à la relation aidante en lien avec le savoir, le savoir-faire et le savoir-être
- ✓ Développer des attitudes aidantes et identifier les obstacles

### Méthodologie de la mesure et de la plus-value

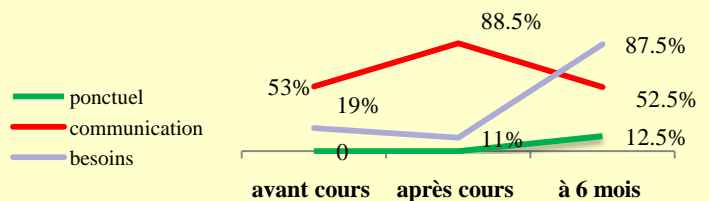
15 journées de cours de mai 2010 à mai 2011 = 147 AS formés

- ✓ Evaluation du savoir et des connaissances avant le cours, après le cours pour tous les participants
- ✓ Evaluation à 6 mois par interview pour 40 personnes ( tirage au sort)
- ✓ Entretien avec 8 IRUS avant le cours et à 6 mois (tirage au sort)

### Résultats

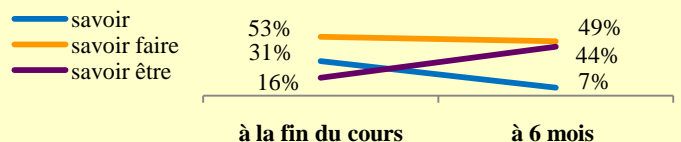
**1. Evaluation du savoir : « Pour vous, la relation aidante, c'est ... ».** Les mots donnés par les AS sont classés en fonction de la définition suivante : « **Moyen ponctuel, spontané de communication non structurée favorisant l'expression des besoins, des émotions, des sentiments et s'appliquant au quotidien** »

- Le cours a modifié la représentation de la relation aidante chez les participants.
- 42 % des AS pensent au début que la relation aidante est une aide au quotidien dans les actes de la vie quotidienne et 14 % à la fin du cours.



**2. Relevé des critères de la relation aidante.** Les mots cités sont classés en fonction des 3 savoirs.

- A 6 mois : diminution du savoir et du savoir-faire et augmentation du savoir-être.
- Le savoir et savoir-faire étant acquis, les AS mettraient l'accent sur le savoir-être et auraient conscience de son importance dans les soins.



**3. Changements dans la pratique à 6 mois :** 35 personnes sur 40 affirment avoir amélioré leur pratique.

- 11 personnes disent utiliser le « je » à la place du « on »
- 11 personnes sont plus à l'écoute du patient, des collègues et de soi
- 6 personnes se sentent plus à l'aise dans les situations de soins

### 4. Interviews des IRUS

- 7 IRUS constatent que les changements sont personne-dépendante : changement dans la vision de la situation, plus d'attention à ce qu'ils disent, plus de respect dans la relation sociale
- Certains notent encore des difficultés relationnelles avec les patients manifestant de la violence physique et/ou verba

### Conclusion

Cette journée a rencontré un franc succès auprès des AS et a eu un réel impact sur leur pratique. Elle permet de répondre en partie à l'activité demandée dans le cahier des charges des AS ainsi qu'aux critères de transversalité soutenus par les HUG.