

DÉCHARGER LES SOIGNANTS ET NON LES REMPLACER

ASSISTANCE TECHNIQUE DANS LES EMS
DU POINT DE VUE DU PERSONNEL DE SOINS ET D'ASSISTANCE



Décharger les soignants et non les remplacer

Assistance technique dans les EMS
du point de vue du personnel de soins et d'assistance

Table des matières

Résumé	4
Démarche – l'étude	5
Ce que la technique peut – et ne peut pas	6
Décharger le personnel soignant des travaux physiquement astreignants	6
Soutenir le personnel soignant pour l'administration et les travaux de routine	7
Décharger le personnel soignant durant les périodes de pénurie de personnel	7
Actes de soins: pas de place pour des robots	8
Critères pour l'acceptation de moyens techniques de la part du personnel soignant	9
Avantages effectifs	10
Simplicité d'utilisation	10
Acceptabilité éthique : valeurs et normes	10
Formation et expérience	11
C'est l'institution qui fait la différence	11
Une image moderne	12

Impressum

Cette publication est basée sur l'étude «Technische Assistenz in Alters- und Pflegeinstitutionen – Bedarf und Akzeptanz aus Sicht der Fachpersonen» réalisée par Heidrun Becker, Dr méd., et Ursula Meidert, lic. ès lettres, Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften, Departement Gesundheit, juillet 2013.

Mandant et éditeur: CURAVIVA Suisse, Domaine spécialisé personnes âgées
Direction du projet: Christoph Schmid, responsable du secteur gérontologie
Rédaction: Susanne Wenger
Berne, 2014

Les citations aux pages suivantes sont extraites d'interviews d'expertes en soins infirmiers.

Résumé

«L'assistance technique doit décharger, afin que nous puissions réaliser calmement notre travail principal: soigner et être présentes »

Aujourd'hui déjà, les EMS suisses utilisent des aides et des systèmes techniques. Cela va de la documentation électronique des soins aux tapis de contact pour le déclenchement d'alarmes. La robotique et les technologies d'environnement intelligent sont encore peu répandues. Le personnel de soins et d'assistance dans les homes est ouvert à une assistance technique, comme le montre une étude de la Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaft (ZHAW) commandée par CURAVIVA Suisse, l'association faîtière nationale des homes. Les soins de longue durée et les technologies ne sont pas considérés comme contradictoires. La condition de base la plus importante est toutefois que le personnel soignant puisse y voir des avantages concrets pour son travail quotidien dans le home. Les moyens techniques doivent décharger le personnel dans ses activités de routine, l'administration et les travaux physiquement astreignants, ainsi que durant les périodes de pénurie de personnel. Dans ces domaines, le personnel soignant souhaite également pouvoir faire davantage appel à une assistance technique à l'avenir. Il en espère un gain de temps pour les soins et l'assistance proprement dits et l'assurance de la qualité des soins, ainsi qu'une image moderne des EMS au sein de la société.

Afin que le personnel soignant accepte de nouvelles technologies dans le travail quotidien, il faut toutefois certaines conditions de base, comme le montre l'étude de la littérature ainsi que des interviews d'expertes dans les soins de longue durée. Ainsi, l'utilisation des moyens techniques doit être simple et intuitive. Et elle doit apporter de bons résultats aux personnes requérant des soins. Du point de vue du personnel soignant, il s'agit de mettre en œuvre les moyens techniques d'entente avec les résidents, mais jamais contre leur gré. Dans le cadre de l'utilisation des moyens techniques, le personnel soignant accorde également une grande attention aux aspects éthiques. Il souhaite des structures d'équipe dans les institutions qui permettent de discuter les questions éthiques en rapport avec l'utilisation des moyens techniques. De plus, la majorité des professionnels de la santé estiment que l'assistance technique a des

limites. Celle-ci n'est pas souhaitée dans le cadre des actes de soins en contact direct avec les personnes requérant des soins. Car l'utilisation de moyens techniques se ferait aux dépens des relations personnelles, craint-on. Sur ce point, certains professionnels de la santé expriment des sentiments ambivalents. Malgré leur scepticisme, ils reconnaissent que les moyens techniques peuvent apporter une plus grande autonomie aux personnes requérant des soins, par exemple pour se nourrir.

Démarche – l'étude

Pour cette étude, les auteures de la ZHAW ont étudié la littérature scientifique internationale sur le thème soins/secteur de la santé et assistance technique. Au total, 27 articles ont été analysés dans le cadre de cette étude. Les études consacrées spécifiquement aux technologies dans les EMS sont toutefois plutôt rares. Sur la base d'une ligne directrice, les auteures ont également interviewé quatre expertes expérimentées dans les soins de longue durée, en mai 2013. Deux expertes proviennent de Suisse alémanique et deux de Suisse romande. Les résultats de l'étude de la littérature ont été comparés aux interviews, et une synthèse a été élaborée. Cette synthèse offre une image représentative pour répondre aux questions de cette recherche: existe-t-il un besoin pour davantage d'assistance technique dans les EMS? Et les professionnels de la santé acceptent-ils l'utilisation de nouvelles technologies pour le travail quotidien dans le home.

Cette étude considère comme assistance technique les produits et les prestations « qui représentent un environnement intelligent soutenu par des technologies, afin de décharger des personnes, principalement en situation de fatigue, de surmenage et de complexité. L'objectif des systèmes d'assistance est d'offrir à l'utilisateur un soutien optimal et pratiquement imperceptible dans ses activités quotidiennes, et de le décharger de tâches de contrôle et de direction.» La description des produits et systèmes déjà disponibles sur le marché fera l'objet d'une étude consécutive.

Ce que la technique peut – et ne peut pas

« Pour être honnête, à l'époque, nous nous sommes passablement abîmé le dos. »

« Du fait que je ne dois pas préparer moi-même les médicaments, j'ai moins de risque d'erreur, en tant qu'infirmière. »

« Ces tâches administratives – si on avait de l'aide, ce serait certainement une bonne chose. »

« Une machine ne peut pas nourrir une personne âgée ou effectuer un contrôle cutané. Les discussions resteront également de notre ressort. »

Etre déchargé, gagner du temps, assurer la qualité des soins et de l'assistance : le personnel soignant approuve l'utilisation de technologies principalement lorsqu'elles apportent un avantage concret pour lui-même et pour les personnes requérant des soins, dans le travail quotidien. Cette position pragmatique et non idéologique s'observe aussi bien dans la littérature scientifique que dans les interviews des quatre expertes suisses en soins infirmiers. Dans ce sens, plusieurs institutions ont mis en œuvre, ces dernières années, un grand nombre d'aides et de systèmes techniques – de la documentation électronique des soins aux bracelets électroniques, en passant par les tapis de contact « appel infirmière ». Les robots de service et de soins, ainsi que les technologies d'environnement intelligent sont encore peu répandus dans les homes suisses. Selon cette étude, les collaborateurs/trices souhaitent toutefois pouvoir faire davantage appel à une assistance technique, à l'avenir, et cela dans plusieurs domaines des soins de longue durée. Les conditions de travail et les charges spécifiques dans les soins jouent également un rôle important dans ce cadre.

♦ Décharger le personnel soignant des travaux physiquement astreignants

Aider les résidents à passer du lit au fauteuil roulant, déplacer les résidents dans le lit pour la prophylaxie du décubitus ou pour les laver : le personnel soignant effectue souvent des travaux physiquement astreignants. Il salue par conséquent les technologies pouvant l'aider à soulever, mobiliser et déplacer les personnes requérant des soins. Cela

également dans la perspective de collègues plus âgés, qui seront plus nombreux, ces prochaines années, en raison de l'évolution démographique. Des dispositifs de levage existent déjà dans quelques EMS suisses – même si le personnel soignant hésite souvent à les utiliser. Dans les homes suisses, on ne trouve pas encore de robots capables de soulever des personnes. Selon cette étude, le personnel soignant est partagé quant à l'utilisation de ces robots. Il y voit, certes, la possibilité d'être déchargé, mais considère le contact direct du robot avec les personnes requérant des soins comme problématique.

♦ **Soutenir le personnel soignant pour l'administration et les travaux de routine**

Le personnel soignant voit un grand besoin de décharge au niveau des tâches administratives et de documentation. Des systèmes informatiques conviviaux et pratiques, permettant au personnel soignant d'avoir à nouveau davantage de temps pour les échanges avec les résidents, seraient très appréciés. Les auteures de l'étude désignent l'administration comme le domaine technique qui devrait le plus fortement se développer, jusqu'au dossier électronique du patient. Dans ce domaine, la Suisse est toutefois en retard, notamment en raison de dispositions très strictes concernant la protection des données, constate l'étude.

En outre, le personnel soignant et les résidents salueraient un soutien technique pour les travaux de routine. Comme exemples, on cite la remise des médicaments et des boissons, y compris les procès-verbaux correspondants. Ces tâches quotidiennes sont « une charge cognitive » que le personnel soignant perçoit comme stressante. Des systèmes de rappel, idéalement intégrés dans des systèmes informatiques existants, permettraient de décharger le personnel et de simplifier les déroulements. Une préparation automatisée des médicaments permettrait, par ailleurs, de réduire les sources d'erreur, estime le personnel soignant. Des systèmes régulant automatiquement la lumière ou des appareils électriques pourraient également s'avérer utiles. Les cadres voient, en outre, un besoin de soutien technique supplémentaire dans la logistique de l'entreprise – par exemple dans le transport du linge sale ou la livraison des repas.

♦ **Décharger le personnel soignant durant les périodes de pénurie de personnel**

Le personnel soignant voit dans les moyens techniques une possibilité de le décharger durant les périodes de pénurie de personnel. Des moyens techniques permettraient notamment de faciliter la surveillance et les alarmes durant le service de nuit, où le

personnel soignant est peu nombreux. Des systèmes techniques fiables, qui signalent lorsqu'une personne quitte son lit ou sa chambre, ou tombe par terre, seraient utiles. Car c'est de nuit qu'ont lieu la plupart des chutes et les chutes les plus graves. Des périodes de pénurie de personnel s'observent également durant les vacances, les week-ends ou en cas d'absence pour cause de maladie. Les systèmes d'alarme, qui sont aujourd'hui déjà utilisés dans certains homes, sont considérés comme perfectibles par le personnel soignant. Ce dernier est également conscient que ces systèmes peuvent déplaire aux résidents. Il s'agit donc de choisir les moyens techniques avec attention, constate l'étude.

♦ **Actes de soins: pas de place pour des robots**

Si le personnel soignant voit un besoin manifeste de soutien technique accru pour les travaux de routine, l'administration, les périodes de pénurie de personnel et les travaux physiquement astreignants, il rejette en revanche, dans sa majorité, un tel soutien pour les actes de soins. Le personnel en contact direct avec les personnes requérant des soins est le plus sceptique, alors que les responsables du service des soins et les membres de la direction ont moins de réticences. Il s'agit là d'actes de soins tels que les soins du corps, les conseils en matière de soins ou la distribution des repas et l'aide pour se nourrir. A côté des craintes en matière de rationalisation, le personnel soignant craint que l'utilisation de moyens techniques menace les contacts humains et les relations personnelles avec les personnes requérant des soins. Selon certaines études citées dans la présente, on constate toutefois qu'une partie des personnes requérant des soins salueraient elles-mêmes une assistance robotisée pour le service et les soins. Car la technique leur apporterait davantage d'autonomie, par exemple pour les soins intimes ou pour se nourrir. De nombreux professionnels de la santé en sont conscients, ce qui conduit, chez certains, à une attitude ambivalente face à la robotique.

Critères pour l'acceptation de moyens techniques de la part du personnel soignant

« Quand ça ne fonctionne pas, ça m'énerve. »

« Je veux pouvoir appuyer sur un bouton et c'est tout ! C'est cela que j'attends ! »

« On m'a montré un robot-chat qui ronronne comme un vrai chat ... Si ça convient aux résidents, je n'y vois pas d'inconvénient. »

« La technique ne doit pas faire peur ni faire miroiter des choses qu'elle ne peut pas. La technique doit rester honnête. »

« C'est assez formidable, tout ce qu'on peut faire avec un matelas à pression variable. C'est une aide efficace et cela favorise l'autonomie. »

« On voit des centaines qui ont un iPhone. Je trouve ça génial. »

Comme le montre l'étude de CURAVIVA, il y a un besoin d'assistance technique accrue dans les EMS. Et le personnel soignant se montre également ouvert à mettre en œuvre les moyens techniques au quotidien. Les soins et la technologie ne sont pas perçus comme contradictoires. La disponibilité à mettre en œuvre des solutions techniques existe. Dans la pratique, certaines conditions doivent toutefois être remplies pour que le personnel soignant accepte les moyens techniques. Cette étude cite plusieurs facteurs influençant l'acceptation des moyens techniques de la part du personnel de soins et d'assistance. Les scientifiques s'appuient, pour cela, sur un modèle psychosocial d'acceptation des technologies. Celui-ci montre, d'une manière générale, sous quelles conditions une personne utilise un système technologique. Complété par les évaluations de quatre expertes suisses en soins infirmiers, il en résulte quelques critères essentiels pour les soins de longue durée.

♦ **Avantages effectifs**

Le critère principal pour le personnel soignant est l'avantage effectif d'une nouvelle technologie dans le quotidien des soins. S'il reconnaît un tel avantage, il adopte une attitude positive face à son utilisation. Si les moyens techniques facilitent le travail et permettent un gain de temps, et si la qualité des soins est assurée ou améliorée, le personnel soignant ne s'oppose pas aux techniques modernes. Dans ce sens, il se base fortement sur le bien-être des résidents. Plus le résultat d'une solution technologique est favorable aux personnes requérant des soins, plus cette solution est acceptée par le personnel soignant. Le personnel soignant accorde une grande importance à ce que les technologies soient adaptées aux situations individuelles des personnes requérant des soins. L'objectif doit toujours être d'apporter davantage d'autonomie, d'indépendance et de sécurité aux résidents. Les appareils qui entraînent une charge accrue pour tous les intervenants en raison de leur taux de dysfonctionnement élevé sont en revanche rejetés par le personnel soignant : une charge accrue est la dernière chose dont ce personnel a besoin, dans un quotidien déjà passablement chargé.

♦ **Simplicité d'utilisation**

Pour le personnel soignant, les moyens techniques doivent non seulement apporter des avantages effectifs, mais aussi être simples d'utilisation et intuitifs. La convivialité fait partie des critères les plus importants pour l'acceptation par le personnel soignant. Selon cette étude, l'une des raisons à cela est que les systèmes et les appareils sont utilisés par de nombreuses personnes au sein d'une équipe de soins. Les solutions technologiques régulièrement renouvelées et incompatibles sont en revanche mal acceptées par le personnel soignant. Les moyens techniques doivent par conséquent s'intégrer dans toute la mesure du possible dans des structures et des systèmes informatiques existants. Il est également important que l'institution offre un soutien technique suffisant.

♦ **Acceptabilité éthique: valeurs et normes**

Les technologies mises en œuvre doivent être acceptées par le personnel soignant non seulement au plan technique, mais aussi du point de vue éthique. Selon cette étude, les aspects éthiques sont déterminants pour l'acceptation d'une nouvelle technologie par

les personnes travaillant dans les soins de longue durée. Les valeurs et les normes figurant dans les images directrices des institutions sont partagées par le personnel soignant et constituent des valeurs de référence pour celui-ci. Le personnel soignant mesure l'utilisation d'une technologie ou d'un appareil technique au respect de valeurs comme la dignité humaine, l'autonomie ou l'autodétermination. Il estime indispensable de discuter les moyens techniques avec les résidents et d'en informer les personnes concernées. L'objectif doit être d'améliorer la qualité de vie et la sécurité des personnes requérant des soins. Si cet objectif n'est pas atteint ou si la technologie suscite des craintes, l'institution doit y renoncer. L'utilisation de moyens techniques contre le gré des résidents est rejetée par le personnel soignant.

♦ **Formation et expérience**

Le personnel soignant qui a déjà pu acquérir une certaine expérience dans les solutions techniques est plus favorable à celles-ci que les collaborateurs/trices n'ayant aucune expérience dans ce domaine. L'expérience n'est pas uniquement liée à l'âge, mais aussi à cela : les jeunes générations qui ont grandi avec des ordinateurs et des smartphones sont moins réticentes face à la technique. Le niveau de formation et l'aisance dans l'utilisation des moyens techniques jouent également un rôle important dans l'acceptation de ces derniers par le personnel soignant. Les expertes en soins infirmiers interrogées dans le cadre de cette étude constatent une plus grande réticence face aux moyens techniques chez le personnel soignant moins qualifié, ayant obtenu un CFC – dont font partie un grand nombre de migrantes et de migrants – que chez le personnel mieux formé. Parallèlement, peu d'attention est accordée aux aspects technologiques dans la formation du personnel soignant. Cette étude arrive à la conclusion que la formation et la formation continue, ainsi que la transmission de savoir-faire pour l'utilisation des moyens techniques jouent un rôle important, si les institutions veulent mettre en œuvre davantage de moyens techniques.

♦ **C'est l'institution qui fait la différence**

Quand est-ce que le personnel soignant accepte des solutions techniques au quotidien ? De nombreuses études scientifiques se sont penchées, principalement, sur le personnel soignant en tant qu'individus. Dans les soins de longue durée, les processus en groupe jouent toutefois également un rôle important, comme le montrent les interviews des

expertes dans cette étude. L'esprit d'équipe semble bien ancré dans les institutions de soins de longue durée, comme le montre l'étude. Dans ce sens, l'utilisation de nouvelles technologies ne dépend pas tellement de l'avis du personnel soignant pris individuellement, mais bien plus de décisions de l'équipe et d'une bonne communication sur le thème de l'assistance technique. Les institutions qui fixent, d'entente avec le personnel soignant, les domaines où l'assistance technique est judicieuse et comment elle doit être utilisée peuvent compter sur une meilleure acceptation des moyens techniques de la part du personnel. En outre, il faut des structures auxquelles le personnel de soins et d'assistance puisse s'adresser en cas de questions complexes ou éthiques concernant l'utilisation des moyens techniques. De telles conditions-cadres institutionnelles déchargent le personnel soignant et lui évitent l'insécurité liée à l'utilisation des nouvelles technologies.

♦ **Une image moderne**

De nombreux soignants considèrent l'état de la technique comme relativement arriéré dans les EMS. L'image progressiste liée aux nouvelles technologies peut de ce fait augmenter l'acceptation des moyens techniques de la part du personnel de soins et d'assistance. Et l'utilisation accrue d'assistance technique permettrait également de revaloriser l'image des soins de longue durée et des institutions correspondantes, relève cette étude.