



Bien avec soi, bien avec les soignés

**Ville de BOUGUENAIS
Service de Soins Infirmiers à Domicile**



Contexte

Dans le cadre des soins à domicile auprès de personnes fragilisées ou dépendantes, la relation émotionnelle est complexe, étant soumise à une double contrainte : l'injonction à l'empathie et la nécessaire productivité.

Le pari de Florian Lavoyer - Responsable Secteur Soins et Promotion de la Santé de la ville de Bouguenais, remettre l'humain au cœur du projet de service, pour renforcer la cohésion d'équipe, la dynamique managériale et la qualité de la relation avec le patient : « *si on travaille sur soi, on est plus à l'aise, et la qualité des soins et la qualité relationnelle devraient s'améliorer* ».

Rencontre avec ATLANS

L'équipe du SSIAD avait bénéficié d'une formation par un autre organisme, sur la relation de soin mais elle n'avait pas répondu à leurs attentes. Avec ATLANS, le maître mot de la rencontre puis du travail en commun, a été la confiance - confiance en l'intégrité et la solidité de l'intervenant en termes de savoir-faire et de comportement, confiance dans sa capacité à s'inscrire dans le projet de service avec un soin porté à la relation entre le manager et son équipe.

Intervention

L'intervention a été structurée avec le responsable de service et l'équipe soignante. Cela a permis à chacun d'exprimer ses attentes et ses craintes, de créer une relation de confiance et une implication dans le projet. Toute l'équipe du SSIAD a suivi la formation, soit 11 aides-soignantes, l'assistante administrative, l'infirmière coordinatrice et Florian Lavoyer.

La formation s'est déroulée sous forme de sessions de 4 heures :

- 4 sessions bimensuelles,
- 3 sessions mensuelles de suivi.

Elle a combiné des exercices de développement de l'attention, des exercices et apports théoriques sur les mécanismes du comportement et des partages sur des cas concrets vécus par les participants. Des exercices d'intersessions ont permis une mise en pratique dans le quotidien professionnel, avec des retours d'expérience à la rencontre suivante. Des points réguliers avec Florian Lavoyer ont permis d'ajuster le contenu des sessions.

Point de vue des participants

Cette intervention a fait l'objet d'une publication dans la revue Recherche en Soins Infirmiers, dont voici quelques extraits :

« *Cela semble trivial : une pratique simple, mais dans la course quotidienne, cela signifie qu'on arrête de subir, qu'on devient actif* ». Les aides-soignantes décrivent toutes une poursuite épuisante du temps « *pour cadrer au mieux à une organisation quotidienne contrainte* ». En se basant sur les techniques de détente proposées, les participants ont évoqué plusieurs manières de se sortir de cette situation :

- remplacer un temps perçu comme "extérieur" par une référence interne comme « *se baser sur sa respiration* », « *ne pas accélérer la cadence mais être plus dans les gestes* »
- « *retour au présent* » : la pression étant souvent perçue comme une référence systématique au futur, à ce qu'il y a encore à faire après. Cette posture permet des actes simples comme s'autoriser à faire une pause entre deux soins, « *je m'arrête avant d'entrer chez le patient* ». « *Les temps interstices* » en voiture entre deux interventions, habituellement pollués par « *des ruminations* » sur ce qui vient de se passer ou sur le prochain patient, peuvent devenir des moments pour se ressourcer.

Pour les aides-soignantes, être consciente de l'image que l'on a du patient et ne pas y rester collée, permet de « *voir aussi la personne* ».

Au sein de l'équipe, la comparaison était stressante, mais elle a disparu au profit de la curiosité : « *on apprend tous les jours, on apprend des autres* ».

Point de vue du manager

En synthèse, Florian Lavoyer, insiste sur l'importance de l'intégrité de la démarche mise en œuvre avec ATLANS : « *il ne s'agissait pas de renvoyer à l'aide-soignante la seule responsabilité de son bien-être. Il fallait aussi accepter que la démarche engagée, allait peut-être bousculer l'organisation. Il faut l'accepter, il faut en faire quelque chose. Sinon tout le reste n'a plus de sincérité* ».