

# Qui peut m'aider à ouvrir mon horizon?

C. Moureaux

S. Flahaux

N. Baptista

G. Beyens

Direction du département infirmier,  
paramédical et services associés



**Clinique Saint-Luc**

Bouge

- Introduction
- Quelques pistes à explorer sur le moment
- Pistes à explorer sur du plus long terme
- Des outils au niveau individuel pour aider à se sortir de la situation sans dégâts collatéraux

- Votre collègue infirmière vous appelle pour dire qu'elle n'arrivera pas....
- Sur les 26 lits du service il y a 26 patients
- Pas de bol, c'est le deuxième jour de votre nouvelle collègue infirmière...
- QUE FAIRE????

- Les repas sont prêts depuis 30 minutes mais pas encore distribués;
- (ca tombe bien, le tour des glycémies n'est pas encore fait non plus);
- Le tour des médicaments de 18h00 n'est pas terminé;
- Il y a deux urgences à aller chercher (et cela fait deux fois que le service vous appelle) ;
- QUE FAIRE????



# Quelques pistes à explorer sur le moment

## Le briefing seconde



## Plusieurs principes:

- Chacun à le droit d'arrêter le travail si problème réel ou potentiel:  
**Ex:** Aviation, industrie automobile
- Responsabilité collective: Susciter l'esprit d'équipe
- Prendre 1 minute pour faire le point, changer de stratégie:  
**Ex:** Sport: Temps mort
- Provoquer un « arrêt sur image pour tenter de renverser la vapeur »

## « Un travail d'équipe »

### Pourquoi?

- Ma priorité n'est pas celle de mon collègue
- Profiter des compétences spécifiques de chacun (un expert du pansement, de la pose de KT,...)
- Je possède des informations qui pourraient être utiles à mon collègue (et inversement)
- Meilleure répartition de la charge de travail  
→ solidarité
- Changer la focale

## Quand?

- Quand nécessaire (stress, désorganisation, charge de travail annoncée). Faire un temps mort.
- Pas du temps perdu
- Permet de valider les décisions
- Guider les collègues moins aguerris (nouveaux agents, étudiants) sans engendrer de conflits

## Qui?

- Infirmier en chef/ ICA
- Responsable du jour
- Un agent faisant le constat d'un besoin



## Comment faire?

1. Proposer un temps d'arrêt en nommant le problème
2. Exprimer ses difficultés
3. Nommer des objectifs.
4. Faire appel à l'intelligence collective
5. Acter la décision
6. Reformuler/ Synthétiser

## MATRICE DE GESTION DES PRIORITES

IMPORTANT

URGENT

PROBLEME

Agissez  
immédiatement



PEU URGENT

PREPARATION

Décidez du meilleur  
moment pour  
effectuer la tâche



PEU IMPORTANT

DEVIATION

Reportez  
ou délégez



DISTRACTION

Ignorez, éliminez  
ou délégez



**ImprovYourself**  
understanding is the key

## Intérêt?

- Renforcer l'entraide et la solidarité au sein des équipes = DECLOISONNER
- Mieux gérer son temps
- Se consacrer aux tâches relevant de son cœur de métier = VALEUR



## Quelques règles :



- Ne pas attendre d'être débordé
- Anticiper et préparer la délégation
- Déléguer en fonction de l'expérience de chacun
- Qui peut réaliser la tâche ?
- Communiquer ce que vous attendez : comment, dans quel but...
- Déléguer autant des tâches gratifiantes que moins intéressantes
- Suivre le déroulement : ne pas se désintéresser de la tâche et donner du feedback
- Faire le point

- Des stratégies institutionnelles peuvent vous aider à sortir d'une situation difficile:

Votre responsable (infirmière en chef, superviseur personne de garde) peut vous aider:

- A évaluer la situation de manière objective
- pour réorganiser les soins
- À chercher des solutions alternatives telles qu'une aide ponctuelle (Equipe mobile – Aide d'un autre étage)
- A revoir les priorités dans les prises en charges en collaboration avec les médecins et les autres prestataires



Interpeller



Négocier

Argumenter



## *Donner du sens...*



Pistes à explorer sur du plus  
long terme

“

”

*L'imprévu n'est pas l'impossible :  
c'est une carte qui est toujours  
dans le jeu.*

CITATION-POPULAIRE.COM /

*— Comte De Belvèze*

**Qu'est-ce qui incombe à ma fonction, à ma pause, à mon équipe ?**

**Est-ce que je voudrais être celui ou celle qui me suit?**

## Apprendre avec ses collègues



# Mettre et se mettre des limites...



## Les soignants s'adaptent et ils innovent ...



Osez ... Soyez créatifs  
Soyez acteurs du terrain



- Structuration du rapport oral
- Aménagement zone sale Stérilisation
- Préparation des interventions au Bloc opératoire

## « Innover : Sortir du cadre et exploiter toutes les opportunités »

- Adrien Dufour -

- Pouvoir des habitudes ... alors que changer un « rien » peut tout changer
- Certain malaise de passer d'un modèle ancré vers de nouvelles normes, un nouveau cadre
- Objectif doit être orienté « résultats » tout en respectant les procédures
- **Exemples :**
  - Entrée réalisée par une veilleuse
  - Toilette réalisée début d'après-midi
  - Changement dans les heures d'entrée des patients
  - Stérilisation des moteurs en orthopédie

## Le patient change, les soignants s'adaptent ...

- ❖ Le patient devient consommateur, il est acteur de sa santé
- ❖ Il a des attentes et souhaite un accompagnement
  - Dans son bien-être, de sa satisfaction
  - Dans sa santé

## Hier

- ❖ « Etre soulagé »
- ❖ « Etre soigné »

## Aujourd'hui → Beaucoup plus d'attentes

- ❖ « Disponibilité des soignants »
- ❖ « Accueil et prise en charge personnalisés »
- ❖ « Informations optimales »
- ❖ « Un cadre hôtelier »

## L'accueil du patient et l'anticipation de la sortie

- Installation en salle d'attente >< Installation en chambre
- Invitation à lire la brochure d'accueil
- Informations sur le déroulement et la durée du séjour
- Identification de personnes ressources : IC, ICA, Infirmière sociale, médecin responsable
- **Le patient comme partenaire**
- Informations sur le départ
- Espaces d'attente : salle d'attente, cafétéria





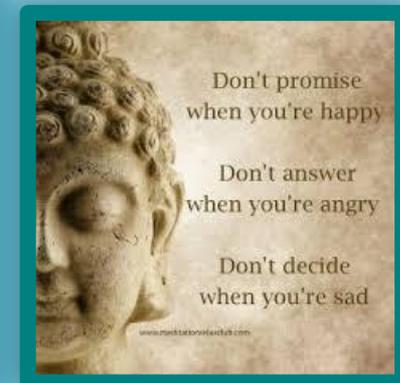
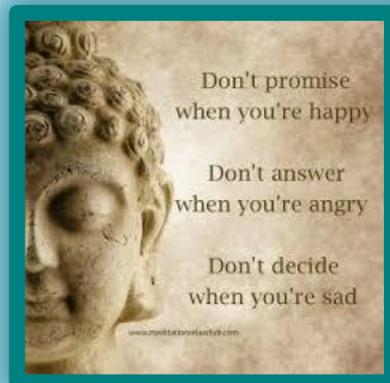
« *Le respect mutuel est le fondement de la véritable harmonie* »

- DALAI LAMA -

Des outils au niveau individuel pour  
aider à se sortir de la situation sans  
dégâts collatéraux

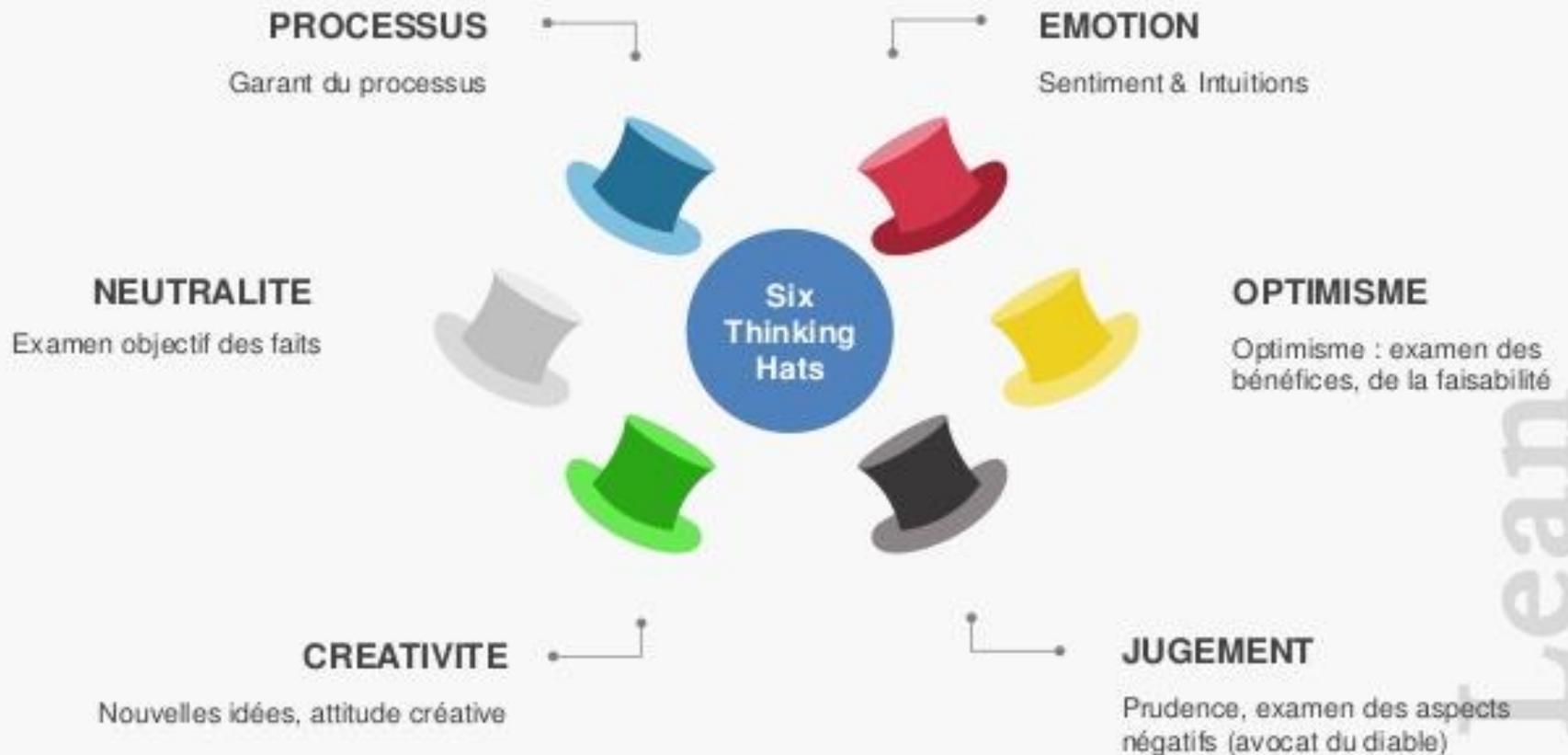
- Et qu'il faut pouvoir nommer:
  - Stress
  - Impatience
  - Agressivité
  - Angoisse
  - Peur
  - Désorganisation
- Pour pouvoir réagir avant que la coupe ne soit pleine

- Pour ne pas se laisser porter par nos émotions
- Parce que nos décisions reflètent notre état d'esprit :
  - prises dans la précipitation, elles sont hâtives
  - elles sont forcément différentes de celles que l'on aurait pu prendre en prenant le temps de se poser les bonnes questions



- Visualiser la situation de manière globale et non plus individuelle;
- Pouvoir faire la distinction entre:
  - Charge de travail prescrite
  - Charge de travail ressentie
  - Charge de travail réelle
- Aborder la situation sous des angles différents et pouvoir en dégager des pistes de solution.

# Les humains ont 6 attitudes mentales



- Sur base de faits:
  - Quels soins reste t'il à faire? Combien de temps faut-il pour les réaliser? Combien sommes nous? De combien de temps disposons-nous chacun?
- Pour pouvoir réorganiser les soins si nécessaire:
  - Quelles sont les priorités du service à ce moment?
  - Comment peut-on y répondre ensemble?
- Pour communiquer adéquatement le besoin et les ressources nécessaires:
  - Authenticité: reconnaître le point de rupture
  - On ne peut pas imaginer ce qu'on ne nous dit pas.

*Merci pour votre attention*



**WE NEED YOU !!!!**