



QUAND LE SOIN QUI RASSEMBLE DEVIENT LE SOIN QUI DÉUNIT :

DÉVELOPPEMENT D'UN OUTIL D'INTERVENTION
POUR RENFORCER LE COLLECTIF



Mars 2025

Mélanie Galien et Marie Dezangré



HELORA en chiffres

7

sites
hospitaliers



+

70

centres de
prélèvements,
polycliniques et
centres médicaux

bassin
de soins de
755 000
habitants



répartis sur

42

communes

2230



lits et places

1000



médecins



1 300 000

consultations/an



164 000

prises en charge
aux Urgences

119 000

admissions



3000

naissances/an

6000



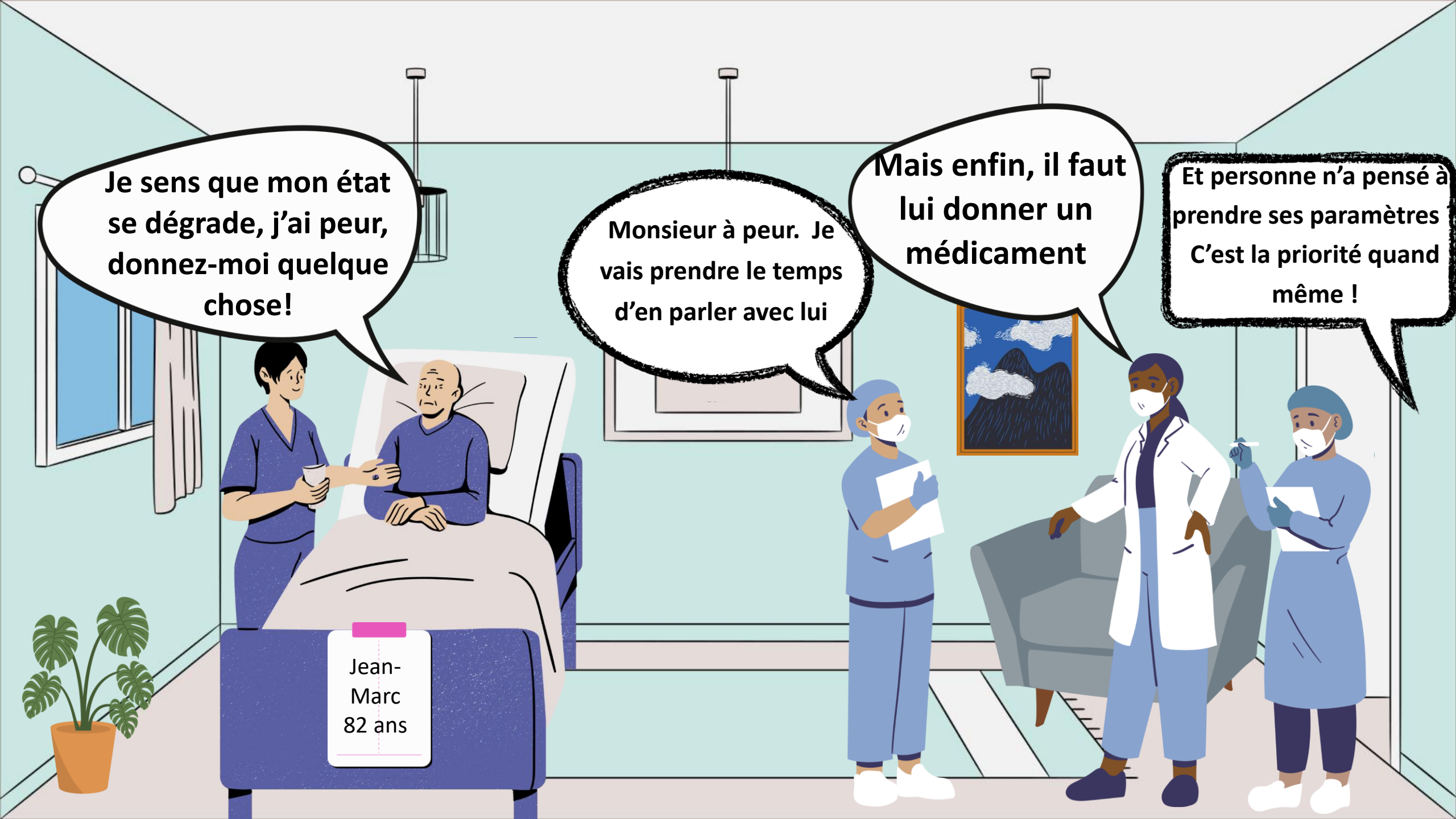
collaborateurs

RESSOURCES ET VOUS

⇒ Cellule de soutien au personnel hospitalier

- Accompagnement des équipes
- Apport d'outils





Je sens que mon état
se dégrade, j'ai peur,
donnez-moi quelque
chose!

Monsieur à peur. Je
vais prendre le temps
d'en parler avec lui

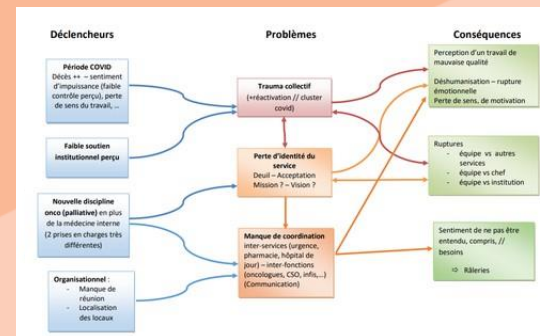
Mais enfin, il faut
lui donner un
médicament

Et personne n'a pensé à
prendre ses paramètres
C'est la priorité quand
même !

Jean-
Marc
82 ans

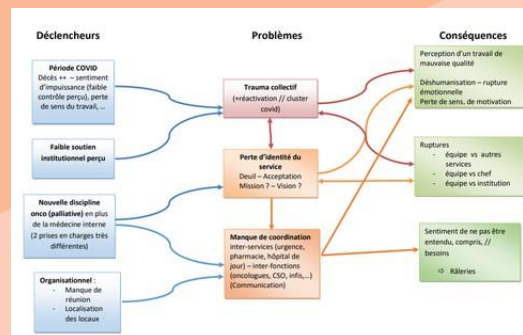
Problème d'équipe ?

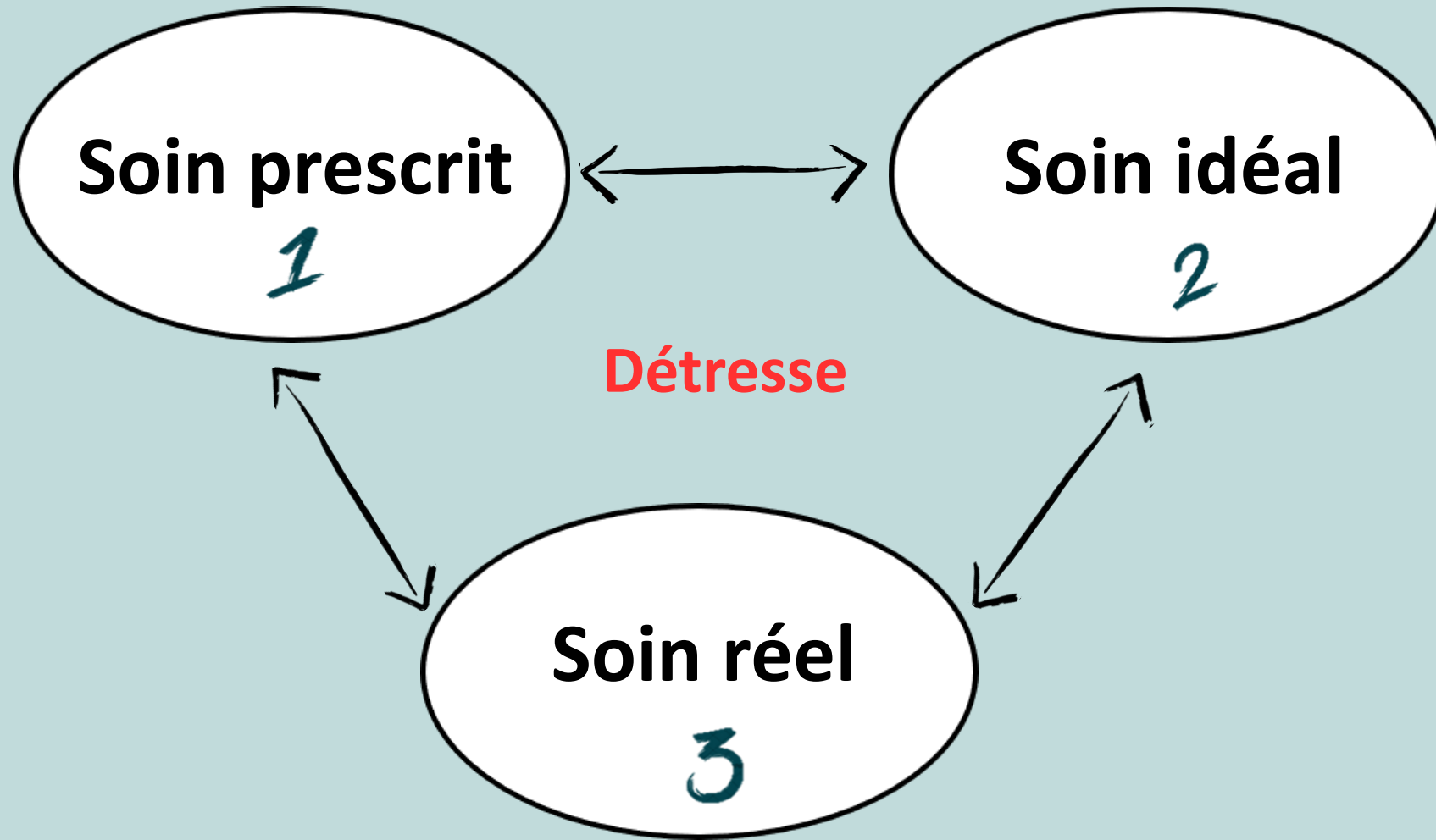
Manque d'uniformisation dans la vision du soin



Atelier :

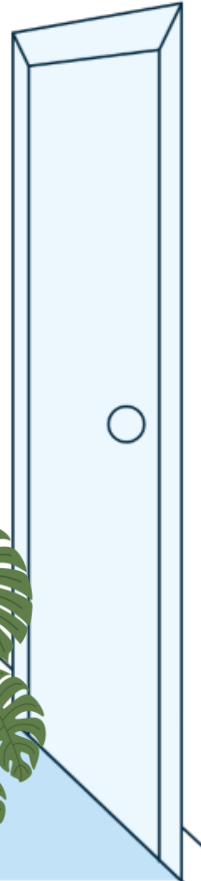
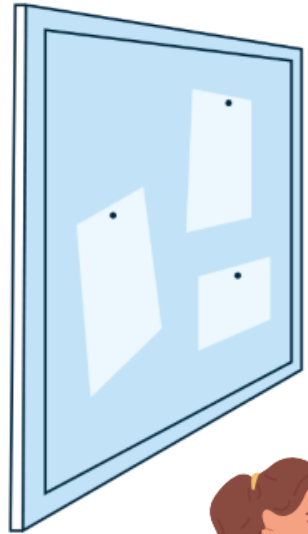
« Qu'est-ce que bien soigner aux soins palliatifs ? »





Soin prescrit

Accompagnement global du patient



Le soignant doit / ne doit pas		Le soin doit être / ne doit pas être	
Accompagner l'entourage	Etre dévoué	Approximatif	Multidisciplinaire
Agir avec prudence	Etre directif	Calme	Négligé
Agir avec du sens	Etre disponible	Carré	Ordonné
Agir avec simplicité	Etre froid	Centré sur la personne	Organisé
Agir avec brutalité	Etre fiable	Conforme	Raisonné
Apporter du spirituel	Etre habile	Confortable	Rapide
Assurer la dignité du patient	Etre honnête	Coordonné	Réactif
Collaborer	Etre Indiscret	Efficace	Respectueux des procédures
Etre à l'écoute	Etre Irrespectueux	Energique	Respectueux des règles
Etre authentique	Etre souriant	Equilibré	Respectueux du rythme du patient
Etre autoritaire	Etre serviable	Délicat	Respectueux de la demande
Etre appliqué	Etre patient	Désagréable	Scrupuleux
Etre bienveillant	Etre tolérant	Discret	Sécurisé
Etre Calme	Etre sensible	Dynamique	Sérieux
Etre bruyant	Faire respecter les horaires	Douloureux	Silencieux
Etre congruent	Imposer des actes de soin	Doux	Technique
Etre Cordial	S'intéressé	Immédiat	Tonique
Etre chaleureux	Maintenir de l'autonomie	Imposé au patient	Vif
Etre Empathique	Montrer ses émotions	Intrusif	
	Prendre le temps	Invasif	
	Rester calme	Irréprochable	
	Rire	Lent	
		Méthodique	

Soin idéal

Assurer la dignité
du patient

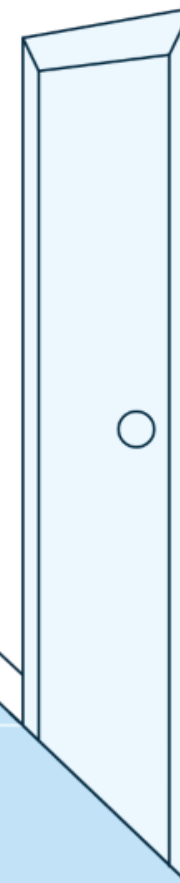
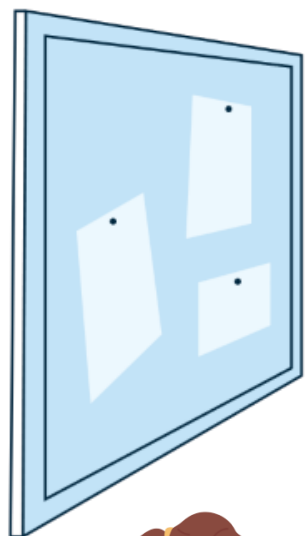
Tolérant

Organisé

Imposer des actes
de soin

Intrusif

Imposer sa vision du
soin à ses collègues



Soin idéal

Tolérant

- Dans l'équipe
- Avec le patient
- Avec soi

- Assurer la dignité du Patient.

Organiser

Le Soin me
doit pas être
inéprouvable
tout en étant
qualité de

Ne pas
imposer
notre vision de
soins aux
collègues 6

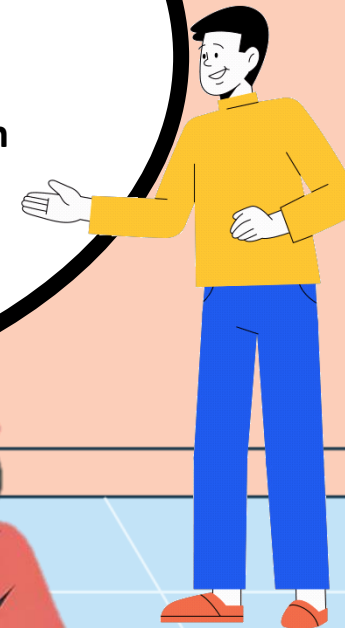
Imposer des
actes de
sans 16



Soin réel

Communication
Ecoute active
Prendre le temps
Analyse
Observation
Interdisciplinarité

Manque de tolérance // perception
singulière
Gestion du stress
Manque de communication
Rythme de travail



Même que nous, on l'a même dit
dans les nos, si c'est que ça ne
se fait pas de dentiste, c'est être
en tant que dentiste pour faire
des soins qu'on pourrait se passer
je sais et et et en fait plus...

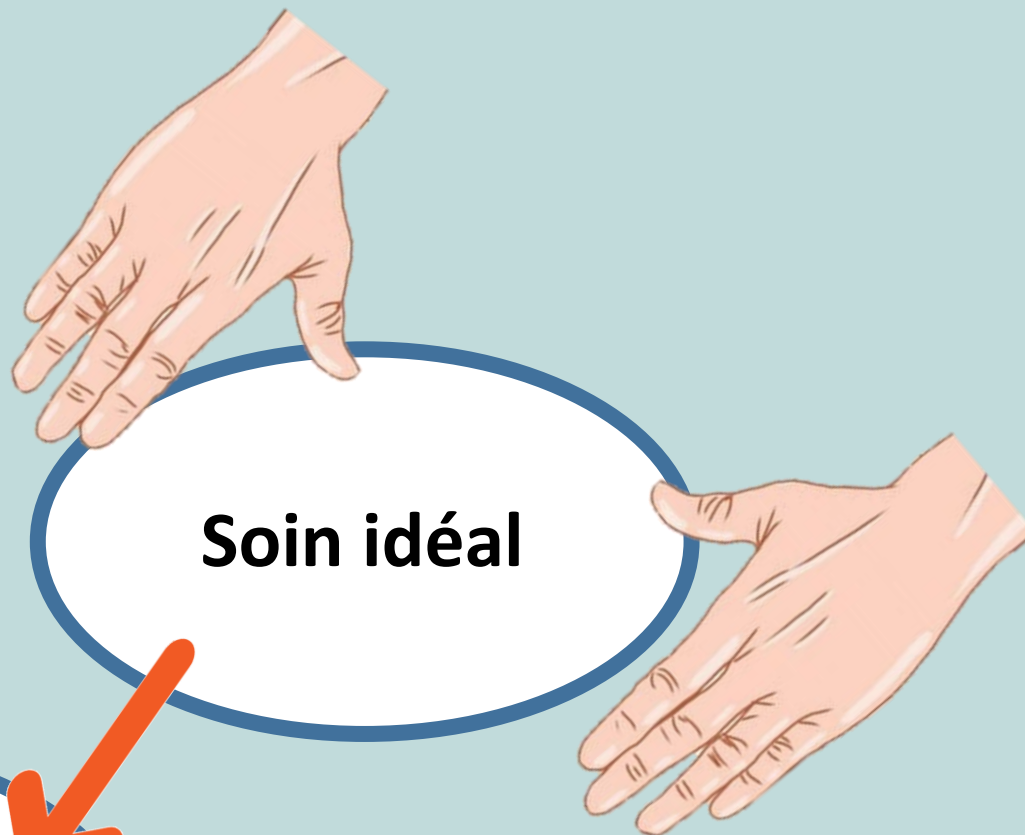


An illustration of a meeting in a modern office. Ten people are seated around a large, light-colored oval table. They are engaged in a discussion, with some looking at laptops and others at each other. The room has orange walls and a blue floor. A woman in a green coat and orange scarf stands on the right, holding a small object. Three speech bubbles are present: one on the left, one in the center, and one on the right. The speech bubbles contain text in French.

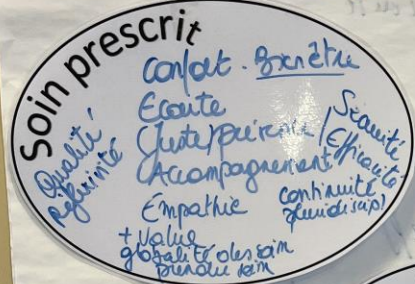
Je pense qu'il faut qu'on fasse encore mieux!

Ben non, au contraire, je pense qu'il faut qu'on soit moins exigeants

Du coup, quelle bulle bougeriez-vous pour diminuer la détresse (distance)?



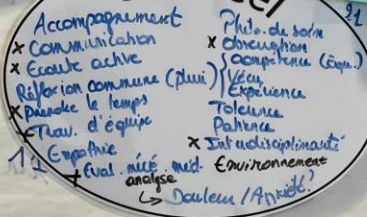
Qu'est ce que le soin ? au G5?



Soin ideal



Soin réel



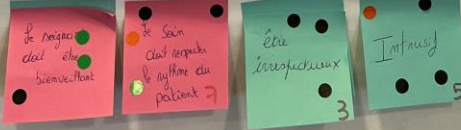
Posture // patient
Ton posé (voix)
Pour
→ Stratégie
Déléguer
Entendre
Être conscient de
Ses limites.

- Message transmis
famille
* Interindividuelle
comm. / genre
7

Difficulté
↓
⊕ ⊖

Difficultés

- Perception singulière
(Douleur, anxiété) Eval.
- Gestion du stress du soignant
- Manque de conn. (XP) / certains actes.
- Gestion conf. en soi.
- Organisation.
- Rythme de travail.



En conclusion : Atouts et limites de l'outil

- ✓ Structure, sécurise et ouvre le débat
- ✓ Opportunité de feedbacks au responsable
- ✓ Favorise la cohérence et une meilleure organisation
- ✓ Plus grande cohésion au sein des équipes
- ✓ Jean-Marc est plus heureux 😊

- ✗ « One Shot »
- ✗ Difficulté à rassembler toute l'équipe

