



Congrès infirmier

« Soigner en toute confiance »



Lambert LESOIL
Directeur du Département Infirmier
des Hôpitaux de l'ISPPC – CHU de Charleroi



Le petit Robert définit
la confiance :

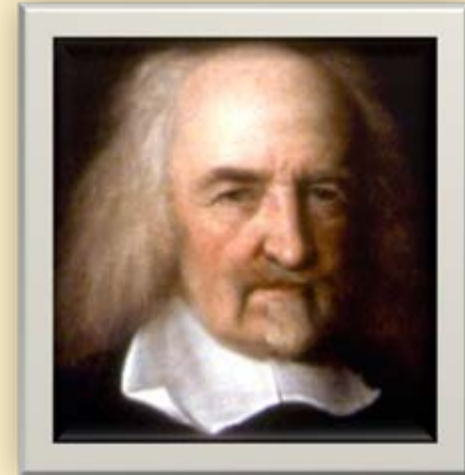
« Espérance ferme en quelqu'un
ou quelque chose ».





Thomas HOBBS, philosophe,
XVIIème siècle

« Une passion produite par
la croyance ou la foi que
nous avons en celui de qui
nous attendons
ou nous espérons du bien »





Diego GAMBETTA, sociologue, Oxford

« Faire confiance à quelqu'un signifie implicitement que la probabilité qu'il accomplisse une action soit à notre avantage ou, du moins, sans désavantage pour que nous puissions coopérer avec lui »





Lionel BELLENGER,
spécialiste du management



« Il n'y a pas de confiance
dans les autres s'il n'y a pas
un bon dosage de confiance en soi »



Accomplissement personnel (morale, créativité, résolution des problèmes...)

Estime (confiance, respect des autres et par les autres, estime personnelle)

Besoins d'appartenance et affectifs
(amour, amitié, intimité, famille, sexualité)

Besoins de sécurité (du corps, de l'emploi, de la santé, de la propriété...)

Besoins physiologiques (manger, boire, dormir, respirer, se reproduire)



Abraham MASLOW, psychologue



L'infirmier doit donc être digne de confiance.

La confiance pourrait s'apparenter à un art, il faut être digne de confiance pour gagner la confiance **de quelqu'un**.

On ne peut pas obtenir la confiance par la force : la confiance se gagne, se construit.

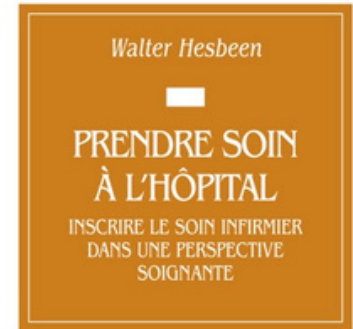




La relation soignant-soigné de qualité

Walter HESBEEN :

« Une pratique soignante de qualité est celle qui prend du sens dans la situation de vie de la personne soignée et qui a pour perspective le déploiement de la santé pour elle et pour son entourage »
Cf. modèle trifocal Th. Psiuk – Chu de Charleroi



Préface de Bernard Honoré

MASSON





L'écoute



Communiquer, c'est aussi écouter. Être attentif à ce que l'autre nous dit : savoir se taire pour entendre et par conséquent comprendre notre interlocuteur pour pouvoir répondre à ses besoins.

Walter HESBEEN





L'humilité

« Celle qui témoigne d'un professionnel conscient de ses limites, qui a l'ambition d'apporter de l'aide (...) et qui ne veut pas exercer sur le patient et ses proches une forme de suprématie liée à son statut de professionnel (...) ».

Walter HESBEEN





La compassion

Cela consiste à avoir conscience de la souffrance de l'autre.

Walter HESBEEN

On pourrait alors facilement faire un lien avec l'empathie.





L'infirmier doit donc être capable de ne pas oublier que son rôle est avant tout **de prendre** soin du malade.

(techniques et relationnels)



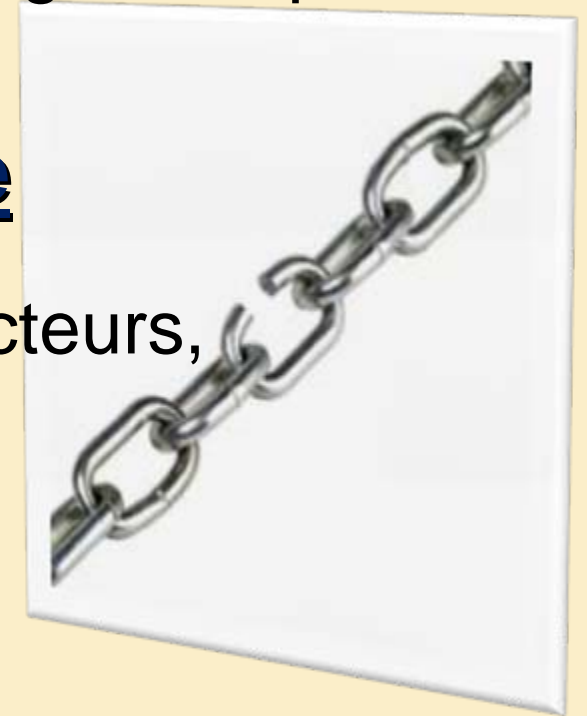


Le malade met entre les mains de l'institution et du personnel, sa santé, ses inquiétudes, son devenir et finalement son être tout entier.





Il s'agit donc bien d'une confiance vigilante qui s'éprouve tout le long de la **chaîne** des interactions qui engagent les acteurs, d'où l'idée de chaîne relationnelle (Phanuel, 2001)





Baromètre confiance – France

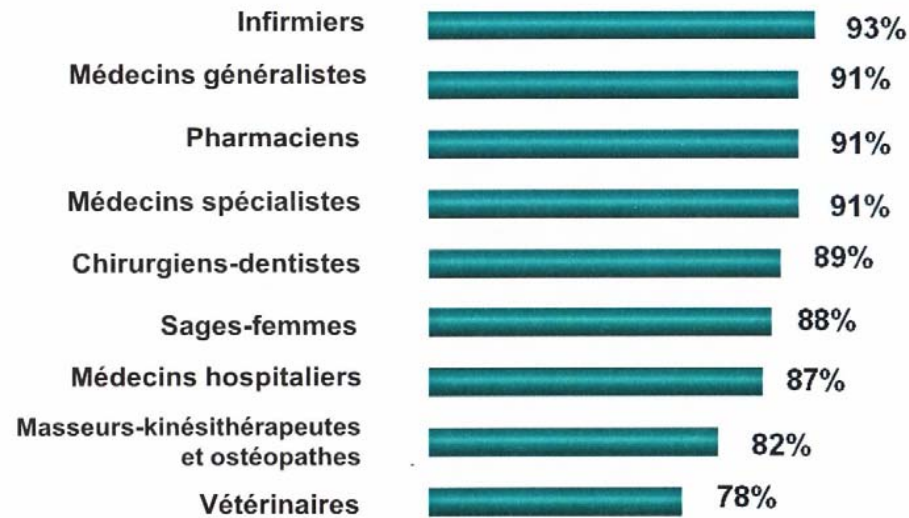
- Sondage réalisé par l'institut Viavoice pour le Groupe Pasteur Mutualité
- Interviews réalisées du 14 au 17 avril 2010, par téléphone.
- Echantillon de 1010 personnes, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus.



La confiance globale accordée aux professionnels de santé - Comparatif

Pour chacun des professionnels de santé suivants, diriez-vous que vous lui faites tout à fait confiance, plutôt confiance, plutôt pas confiance ou pas du tout confiance ?

Sous-total « Confiance »



- ⇒ Des niveaux de confiance très satisfaisants pour l'ensemble des professionnels
- ⇒ Les infirmiers arrivent en tête des cotes de confiance



Conclusion

« Soigner » la confiance par la relation nécessite de la part du personnel de délivrer des informations aux malades et de leur manifester des attitudes **professionnelles** qu'elles soient techniques et relationnelles et des comportements empathiques.



« Si vous avez confiance en vous-mêmes
vous inspirerez confiance aux autres »

Johann Wolfgang Von Goethe

« Qui a confiance en soi conduit les autres »

Horace