

Chacun se nourrit de l'autre

Je m'appelle Thoune Euloce et ce matin je roule en direction de Luxembourg, je me rends au travail, je suis infirmier. Il est seulement 5 h 30 et tout le monde semble encore dormir: "Foutu boulot, on se lève tôt et lorsque l'on rentre à la maison on est tellement crevé que l'on n'est plus bon à rien, si ce n'est à se mettre au lit." Mais un boulot est un boulot et aujourd'hui il ne faut pas être trop difficile, surtout lorsque l'on n'est pas dans son pays.

Je suis belge et je suis venu m'installer au GDL il y a maintenant 21 ans. Je me souviens encore très bien des circonstances qui m'ont amené ici: je venais de terminer mes études d'infirmier gradué hospitalier, 3 ans d'études après un bac scientifique, j'étais déjà marié et j'avais un petit garçon de deux ans. A l'époque, pour trouver un emploi en Belgique, il fallait s'inscrire au bureau de chômage et on ne pouvait le faire qu'après une période de 3 mois. En attendant de trouver une poste définitif, je travaillais en maison de retraite durant les mois de juillet et d'août. Un jour une de mes collègues m'a apporté une annonce parue dans un journal proposant des postes d'infirmier au Luxembourg. Je me suis aussitôt présenté et bonheur, je commençais le lendemain, dans le service que j'avais choisi: la neurochirurgie.

Le mois suivant lorsque j'ai reçu mon premier salaire, j'ai cru qu'il y avait une erreur, je croyais qu'on allait me demander de rembourser le trop perçu. Je suis probablement le seul à n'être pas venu travailler au Luxembourg pour l'argent, mais comme pour tous les autres c'est l'argent qui m'a fait rester.

Voilà déjà la sortie de l'autoroute, je suis un peu en avance. A la barrière du parking, le vigile me fait un signe amical de la main, je lui réponds rapidement, je gare ma voiture et je me dirige vers mon vestiaire dans les sous-sols. Je mets mon uniforme puis je me dirige vers les escaliers qui montent à mon service : la gastroentérologie et pneumologie.

A 45 ans, je fais attention à ma forme et monter les marches c'est pour moi un test fiable de mon état physique et psychique du moment. Si je me traîne et que j'ai envie de faire demi tour avant le premier étage, c'est le signe d'une mauvaise journée annoncée... Mais aujourd'hui c'est en courant que je gravis les deux étages!

**C'est dans la cuisine
que je retrouve Stella,
elle est en pleurs,
elle se sent coupable de n'avoir
pas pu m'aider efficacement
et elle ajoute: "j'ai failli causer la
mort d'un homme, je vais donner
ma démission".**

Au même moment, Stella arrive dans le service, c'est une nouvelle infirmière diplômée du Lycée technique pour professions de santé de Luxembourg, elle connaît les lieux car elle a déjà fait des stages dans l'hôpital mais jamais en gastro-pneumo. Elle a 21 ans et semble peu à son aise, elle doit être timide, elle se présente à la veilleuse de nuit qui se présente à son tour.

Je lui serre la main: moi c'est "Thoune", je suis infirmier et je vais te prendre en charge ce matin, je serais ton tuteur, ta nounou et j'ajoute avec un gentil air

moqueur: "Est-ce que ta maman serait d'accord que tu prennes un café avec un inconnu?" Sa réponse fut rapide mais fit mouche: "Vous ressemblez tellement à mon père que je ne vois pas pourquoi elle s'y opposerait!" Surpris par sa réponse, je restai bouche bée la cruche de café en main, et c'est finalement l'infirmière de nuit qui décrispe l'atmosphère en débutant les transmissions.

Stella se dit qu'elle a encore raté une bonne occasion de se taire, elle a réussi à se mettre à dos son tuteur, la personne dont l'opinion pèsera très lourd lors des évaluations de la période d'essai. Mais après tout il l'a bien cherché avec son air de macho à la con, il aura au moins compris que je ne compte pas me laisser faire sous prétexte que je suis nouvelle.

Mais pourquoi a-t-elle réagit de cette manière? Je ne voulais surtout pas la blesser. Je fais attention depuis l'incident : je me souviens de ce collègue dont on se moquait, mais qui laissait faire, ne disait rien mais souffrait en silence. Un jour, il est reparti chez lui, il a quitté l'hôpital et est retourné en Bretagne, il a craqué par notre faute.

Pendant que j'accompagne un patient au bloc opératoire, je demande à Stella de commencer déjà la toilette de la chambre 267. Je suis un peu nerveux, je n'aurais pas dû la laisser seule mais comment faire autrement avec tout ce travail. J'ouvre la porte de la chambre, je suis de retour et heureusement tout va bien, nous terminons la toilette et au moment de mettre le patient au fau-

teuil, il perd connaissance. Rapidement je remarque qu'il ne respire plus, Stella est paniquée, elle ne sait pas quoi faire. Je sonne l'alarme et donne mes ordres à haute voix: "Va chercher la boîte d'urgence, appelle les réanimateurs, demande à une infirmière et à l'interne de venir nous aider". Stella me regarde avec des yeux effrayés: "Mais je ne sais pas où se trouve le matériel d'urgence, je ne sais pas quoi faire" dit-elle. Heureusement les secours arrivent rapidement et m'aident à réanimer le patient. Après stabilisation je le transfère en réanimation.

C'est dans la cuisine que je retrouve Stella, elle est en pleurs, elle se sent coupable de n'avoir pas pu m'aider efficacement et elle ajoute: "j'ai failli causer la mort d'un homme, je vais donner ma démission".

Tu n'est pas responsable de ce qui s'est passé, c'est ton premier jour et tu ne peux pas encore connaître l'organisation du service. Ne crois surtout pas que ce métier sera facile, tu côtoieras la maladie, la souffrance et la mort. Tu vivras des situations horribles, insoutenables malgré ton jeune âge. Mais il y aura aussi de la joie et de la satisfaction lorsque le patient ou sa famille viendra te remercier pour ce que tu as fait, pour tes soins, pour ta gentillesse, pour ton aide. J'y suis parvenu, tu y parviendras, je t'y aiderai.

L'intégration d'un nouveau collaborateur en milieu hospitalier

Depuis la réforme des études d'infirmier en 1995, le nombre d'heure de pratique professionnelle a substantiellement diminué avec pour conséquence des infirmières insuffisamment préparées à la vie professionnelle.

Aucune stratégie d'intégration n'a réellement été définie au sein de l'hôpital. L'accueil du nouveau personnel se fait certes avec beaucoup de bonne volonté, mais laisse une part trop importante à l'improvisation. Bien que certains établissements proposent déjà une journée de formation pour l'accueil du nouveau collaborateur, il est évident qu'au regard de l'importance d'une intégration réussie cette démarche est insuffisante. Il s'agit d'un travail difficile et de longue haleine, le nouveau collaborateur devant adhérer le plus rapidement possible à une nouvelle méthodologie

de travail, à de nouvelles techniques de soins spécialisés, à un autre type de patientèle, à une nouvelle équipe et cela malgré une charge de travail quotidienne importante.

L'effort d'intégration n'est pas un acte isolé en soi, dont l'impact dans la durée serait limité. En tant qu'acte de formation à part entière, il vise à accroître les compétences d'une collaboratrice afin qu'elle maîtrise son poste de travail. Ce faisant, mieux maîtriser son emploi déterminera chez elle, une plus grande confiance en elle et dans l'avenir, mais aussi et surtout, dans le cadre de l'hôpital, un engagement plus important dans la vie de l'unité et une motivation plus profonde.

J'ai précédemment mentionné la présence d'un tuteur (Thoune) auprès de la nouvelle collaboratrice (Stella). L'accueil par tutorat me semble en effet être la stratégie la plus efficace, et ceci pour plusieurs raisons:

- toute l'équipe se sent plus impliquée dans l'encadrement de la nouvelle collaboratrice, chacun connaissant son rôle,
- il y a un partage des responsabilités,
- la tutrice est plus proche de l'infirmière que le cadre.

Le tuteur est "une personne qui protège et soutient quelqu'un" (dictionnaire Hachette, 1994). En ce qui nous concerne, c'est plutôt une personne chargée de transmettre ses connaissances

professionnelles. Il s'agit d'un infirmier dont les compétences sont reconnues, qui a une solide expérience professionnelle mais aussi la capacité d'assurer ce tutorat, destiné à faciliter l'intégration de la nouvelle collaboratrice. Il doit être apte à gérer avec une autonomie suffisante sa charge de travail pour dégager du temps pour l'accueil. En outre, il doit avoir une logique de travail, être capable de prendre des initiatives, d'appréhender l'autre, de gérer les conflits, de communiquer.

Enfin, afin de pouvoir assumer la lourde tâche du tutorat il serait nécessaire de:

- diminuer la charge de travail du tuteur durant l'encadrement,
- définir la charte de tutorat, comprenant notamment des informations telles que les qualités nécessaires pour ce travail ou la formation, le rôle du tuteur, les objectifs du tutorat, les responsabilités, la durée de l'encadrement et les documents fournis à la base,
- déterminer une prime d'encadrement qui sera allouée au tuteur le temps de l'encadrement.

Aujourd'hui, le compagnonnage ne suffit plus aux besoins de nos services et au respect de la qualité des soins donnés aux patients. Le marché du recrutement diminuant, il est par ailleurs indispensable de fidéliser le personnel en acceptant les temps partiels. Dès lors la mise en place d'une stratégie d'accueil et d'encadrement me paraît indispensable.

