Le sens de nos pratiques est-il en harmonie avec les témoignages écrits des familles?

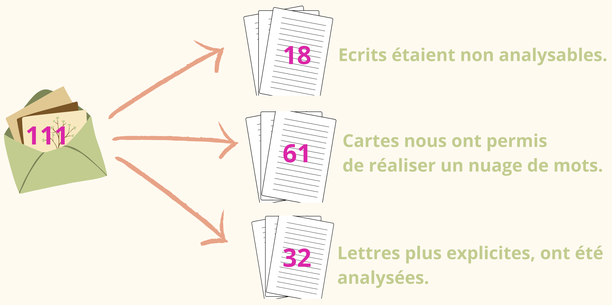
Membres de l'équipe des soins palliatifs du CHU de Poitiers
Trichard Virginie (aide-soignante)
Courvoisier Hélène (infirmière)
Germain Candice (infirmière)
Maumet-Roy Nathalie (cadre de santé)

Introduction

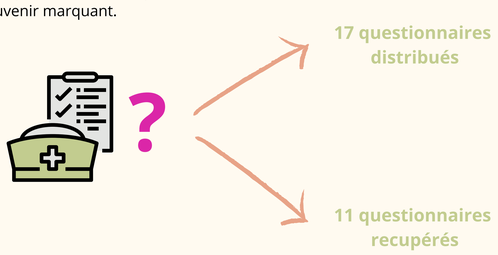
Nous recevons régulièrement, dans l'unité d'hospitalisation complète de Soins Palliatifs, des courriers de remerciement souvent accompagnés de petites douceurs. Ces courriers restent affichés quelques temps dans notre salle de pause. Ils nous permettent de nous remémorer le defunt puis ils sont archivés au risque d'être oubliés. L'idée de travailler sur tous ces courriers nous est venue, à une époque où la réflexion sur le sens de la fin de vie fait débat dans la société. Nous avions envie de questionner nos pratiques: sont-elles en résonnance avec l'évaluation de notre travail explicitée par ces courriers? Cette évaluation peut-elle nous aider à modeler et/ou à trouver du sens à nos pratiques?

Méthodes et matériels utilisés

Dans un premier temps nous avons repris les 111 derniers courriers significatifs reçus entre 2017 et 2023.



Dans un second temps, nous avons souhaité nous interroger sur les spécificités de notre travail de soignants en soins palliatifs. Un questionnaire a été distribué aux membres de l'équipe (infirmiers et aide-soignants). Il leur a été demandé de réfléchir axu spécificités de leur prise en soin. Pour ce faire, 3 mots clés ont été cités ainsi qu'un souvenir marquant.



Résultats/ Discussions en 3 travaux

1- Travail sur les 61 cartes :

Les mots clés des 61 cartes ont été rélevés pour être représentés sous la forme d'un nuage de mots, ci contre:

- Le mot ***merci*** est omniprésent. Ce sentiment est suffisamment fort pour que les familles le signifie à l'**équipe** des soignants par écrit et à distance le plus souvent du décès.
- Est également soulignée la qualité de l'attitude soignante notamment la ***gentillesse***, la ***bienveillance***. Comme si, en ces moments de grande vulnérabilité, le patient et ses proches sont extrêmement sensibles à toutes les marques de sympathie et de ***soutien.***
- Il est à noter que les attentes envers l'***accompagnement*** relèvent d'un autre ordre. Pour ce faire, il est évoqué le ***professionnalisme*** et la ***qualité des soins*** pour soulager les maux d'inconfort.

2- Travail sur les 32 lettres :

L'analyse du verbatim des 32 lettres nous renseigne sur le ressenti des patients et leur famille au regard de l'accompagnement réalisé.
Celui-ci est conçu en ***équipe*** pour fédérer tous les acteurs autour d'un objectif commun: le respect des volontés et de la ***dignité*** du patient.
Le lieu n'est pas anodin. Aussi, il est qualifié de ***havre de paix*** loin du tumulte de la vie hospitalière.
Enfin, les attentes relèvent d'un autre ordre plus technique. Il est évoqué le professionnalisme et la qualité des soins dispensés pour soulager les symptômes.

EQUIPE

"Vous avez toutes et tous su l'accompagner pour une fin de vie sans angoisse, sereine et sans douleur."

"Votre lumineuse présence aura laissé un souvenir ineffaçable dans mon coeur et dans mon âme... exerçant l'art de l'accueil ultime"

"Remercie très chaleureusement pour votre immense devouement, votre si douce bienveillance, votre attentive écoute et votre professionnalisme exemplaire"

DIGNITE

"Mon père avait demandé à ce que sa fin de vie soit digne et elle l'a été"

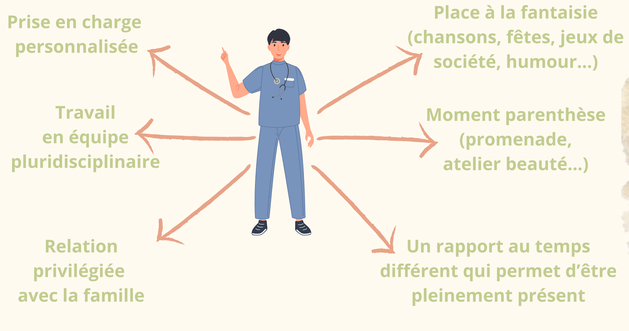
"Respecté ses choix, sa dignité, l'avoir considéré comme l'être humain respectable jusqu'au bout"

HAVRE DE PAIX

"Nous avons découvert un havre de paix comme il y en a peu!"

"Vous donnez le sentiment au patient qu'il est le seul dont vous prenez soin et que vous n'êtes là pour personne d'autre"

3- Ce qui ressort du questionnaire auprès des soignants :



Conclusion

Ce travail a été l'occasion de porter des regards croisés sur nos pratiques quotidiennes. Celles-ci ont été évaluées par le patient et ses proches, à partir de courriers rédigés après le décès du patient. Puis, par des questionnaires adressés aux soignants de notre équipe.

Nous pouvons constater que nos intentions, notre fil conducteur de bienveillance sont perçus par le patient et sa famille. En effet, nos locaux et notre disponibilité sont investis pleinement ce qui leur offre la possibilité de s'ouvrir à nous, nous communiquant ainsi leurs préoccupations, leurs peurs, leurs douleurs... la prise en charge devient ainsi personnalisée avec une attention maintes fois soulignée.

En miroir, les soignants recherchent et valorisent une relation rapprochée voire intime à laquelle s'ajoutent des soins efficaces conçus en équipe pluridisciplinaire. La créativité a toute sa place exprimant ainsi des parenthèses « bien vivantes » et appréciées de tous.

Même si le nombre de courriers et de questionnaires reste limité, ce qui engage à rester prudent quant aux résultats, ceux-ci sont très encourageants et nous invitent à poursuivre dans ce sens.