

LE PERSONNEL SOIGNANT GILLETTE

(vu par ceux qui ont été soignés)

« Une clinique soigne les patients. Une communauté de soin soutient les personnes. »

I. Le personnel interne

Avant la technologie, il y a les personnes.

Les expériences se racontent, mais elles ne se transmettent pas.

Nous pouvons écouter une histoire cent fois, l'étudier, l'analyser, en apprendre jusqu'au moindre détail. Mais l'expérience reste toujours une affaire personnelle. Personne ne peut la remettre à quelqu'un d'autre comme on remet un manuel.

Le savoir, c'est autre chose.

Le savoir peut se partager, se transmettre, s'enseigner.

Et pourtant, ce n'est pas toujours le cas.

Il y a des personnes qui gardent leur savoir comme une propriété privée, de crainte qu'à le transmettre elles ne perdent de leur valeur professionnelle ou un avantage économique. D'autres, au contraire, comprennent que la vraie valeur de la compétence ne diminue pas quand on la partage, mais qu'elle grandit.

Les technologies évoluent au fil des mises à jour et des investissements.

Beaucoup n'en voient que le coût.

Ceux qui investissent vraiment voient autre chose.

Ils n'investissent pas pour acheter une machine, un logiciel ou un outil.

Ils investissent pour améliorer ce que les personnes sont capables de faire grâce à ceux-ci.

Le retour sur investissement est souvent une conséquence.

La confiance, la crédibilité et le professionnalisme perçu sont les vraies destinations du voyage.

C'est pourquoi un établissement ne se confond jamais avec le nombre de ses machines.

Un établissement se confond avec les personnes qui y travaillent.

Avec leur formation.

Avec leur capacité d’écoute.

Avec leur disposition à partager ce qu’elles savent.

Nous devenons ce que nous sommes grâce aux personnes que nous rencontrons.

Chaque résultat porte la signature invisible de quelqu’un qui nous a appris quelque chose, a corrigé une erreur, nous a montré un chemin, ou nous a simplement donné de son temps.

Les personnes âgées connaissent bien cette vérité.

Parmi leurs qualités les plus précieuses, il y a la patience.

Elle ne s’obtient pas avec un diplôme.

Elle ne s’apprend pas dans un stage de formation.

Elle naît de l’expérience, des erreurs, de l’attente et des épreuves traversées au fil du temps.

C’est une compétence silencieuse.

De celles qui figurent rarement sur un curriculum vitæ, mais qui font souvent la différence entre un professionnel et une personne capable de prendre soin des autres.

Car avant les technologies, les procédures et les compétences spécialisées, il y a toujours les personnes.

Et ce sont elles qui donnent un sens à tout le reste.

Les figures qui évoluent dans un établissement de santé sont souvent les mêmes.

Kinésithérapeutes.

Ergothérapeutes.

Infirmiers.

Aides-soignants.

Personnel administratif.

Non comme des tâches.

Non comme des rôles.

Comme une présence humaine constante.

Ce sont eux qui accueillent, écoutent, soutiennent, organisent, encouragent et accompagnent, chaque jour, le parcours de ceux qui tentent de retrouver leur propre vie.

Cela reste une chance que de les connaître, de leur parler, d’entendre leurs histoires et de raconter les nôtres.

Car la rééducation n’est jamais un parcours individuel.

Elle est le résultat de nombreuses compétences qui travaillent ensemble dans un seul but.

La compétence soigne le corps.

La présence aide à soutenir le parcours.

II. Épilogue

Les personnes avant toute chose : le reste peut attendre.

III. Page de l’auteur

Cette œuvre n’a pas été commandée.

Elle n’a pas été vendue.

Elle n’a pas été réalisée à des fins commerciales.

Elle a été écrite pour témoigner de la valeur de la rééducation, de la dignité humaine et de la relation entre les personnes.

La seule rétribution demandée est un dollar symbolique — non en paiement de l’œuvre, mais en témoignage d’un engagement partagé en faveur d’une culture du soin, de l’espoir et de la responsabilité.

Ferdinando