



LA BIENTRAITANCE

Dr Anne GODINOT

Médecin coordonnateur, HAD CHU Grenoble
PH Gériatrie

7 mars 2019 - laboratoires ORIADE
Roanne

Sources

- ◉ Recommandations de l'ANESM de 2008
- ◉ HAS- charte de la Bientraitance
- ◉ SFGG
- ◉ Recommandations des bonnes pratiques professionnelles - HAS

La maltraitance: définition

Savoir la définir pour
l'éviter



Définition de la maltraitance

- Dans les recommandations de l'ANESM de 2008:
« le terme de « maltraitance » est envisagé dans la recommandation comme recouvrant l'ensemble des violences, abus ou négligences commis par les professionnels envers les usagers »



**LA BIEN TRAITANCE - DÉFINITION ET
REPÈRES POUR LA MISE EN ŒUVRE,
RECOMMANDATIONS DE BONNES
PRATIQUES PROFESSIONNELLES**

ANESM

Juin 2008

Explications!

- La maltraitance n'est donc pas toujours délibérée, ni consciente
- Elle fait parfois suite à des oublis, des négligences
- Place de la « non traitance »

Les différents types de maltraitance

- Les violences: maltraitance physique et maltraitance psychologique
- Les négligences
- Les violences « douces »
- La « non traitance »

La violence: définition

- Le dico: « agir sur quelqu'un ou le faire agir contre sa volonté en employant la force ou l'intimidation »
- Cela n'implique pas forcément le caractère volontaire de la violence
- Cela ne nécessite pas forcément la force physique

La maltraitance physique

- Volontaire

- Privation de soins nécessaires
- Bousculades, chutes provoquées, coups..

Mais aussi volontaire ou non volontaire

- Contention mal indiquée, mal adaptée
- Soins réalisés sans tenir compte de la douleur
- Mettre une protection pour éviter d'accompagner aux toilettes
- « gavage » alimentaire ou repas expédié
- Mauvaise installation dans le lit, le fauteuil

La maltraitance psychologique

- Toujours source de souffrances émotionnelles, d'anxiété pour le patient
- Elles sont volontaires ou involontaires
- Les conséquences : dépression, anxiété, suicide
 - Injures
 - Jugements
 - Chantages
 - Menaces
 - Non respect de la pudeur
 - Infantilisation
 - Culpabilisation
 - Injonctions
 - Non explication de tout...

La maltraitance thérapeutique

- Ne pas respecter le « ni trop, ni pas assez » de médicaments
- Refuser ou ne pas attendre l'effet d'un antidouleur pour un geste ou un soin
- Contraindre la personne à un soin, un geste, à une prise de traitement

La négligence: définition

- Faute non intentionnelle, due à un oubli, au manque de soin
- Manque de soin, d'application dans l'exécution d'une tâche
- Manque d'attention, de vigilance, à l'égard de choses, d'évènements



La négligence

- ◉ Souvent une maltraitance ordinaire donc oubliée!
- ◉ Sans intention de nuire...
- ◉ Sans conscience des conséquences ...
- ◉ Bien souvent dans une routine installée, des gestes répétés...
- ◉ Avec des conséquences aussi toxiques que la violence.

Exemples de négligences

- Ne pas effectuer un changement de position en prévention d'un risque cutané
- Ne pas assurer l'hygiène bucco dentaire
- Ne pas remplacer une protection souillée
- Ne pas fournir l'aide nécessaire pour aider à la toilette, au lever, aux déplacements, à la prise alimentaire...
- Ne pas signaler au reste de l'équipe un fait, « oublier de dire »....

Les violences douces

- Le « il faut! » ou « il ne faut pas! »
- Penser faire le bien en faisant du mal
 - Il faut.....
 - Il ne faut pas.....
 - Il faut.....
 - Il ne faut pas.....



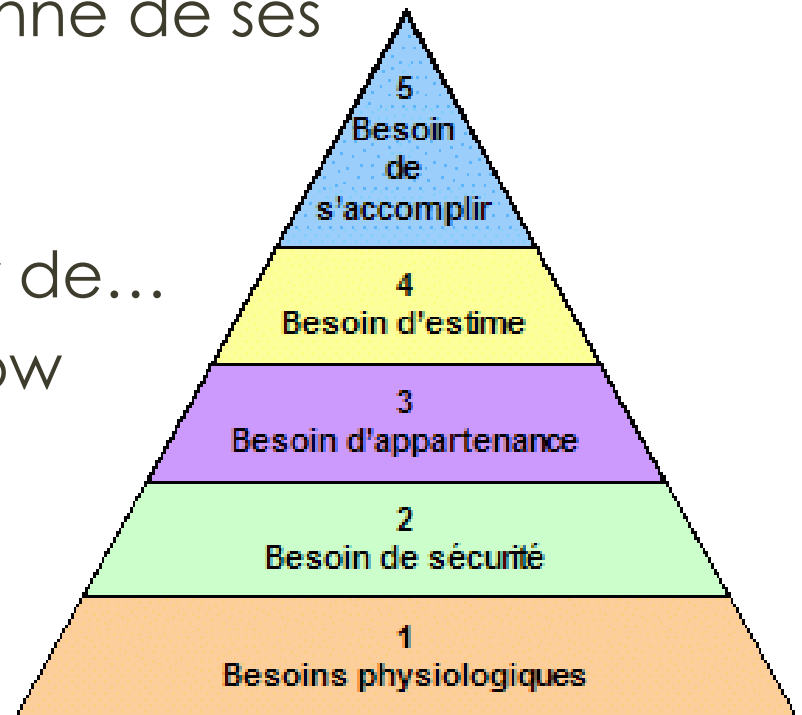
Sans explication du pourquoi, du comment
Sans respecter l'envie, le choix, les désirs, les
souhaits, les volontés....

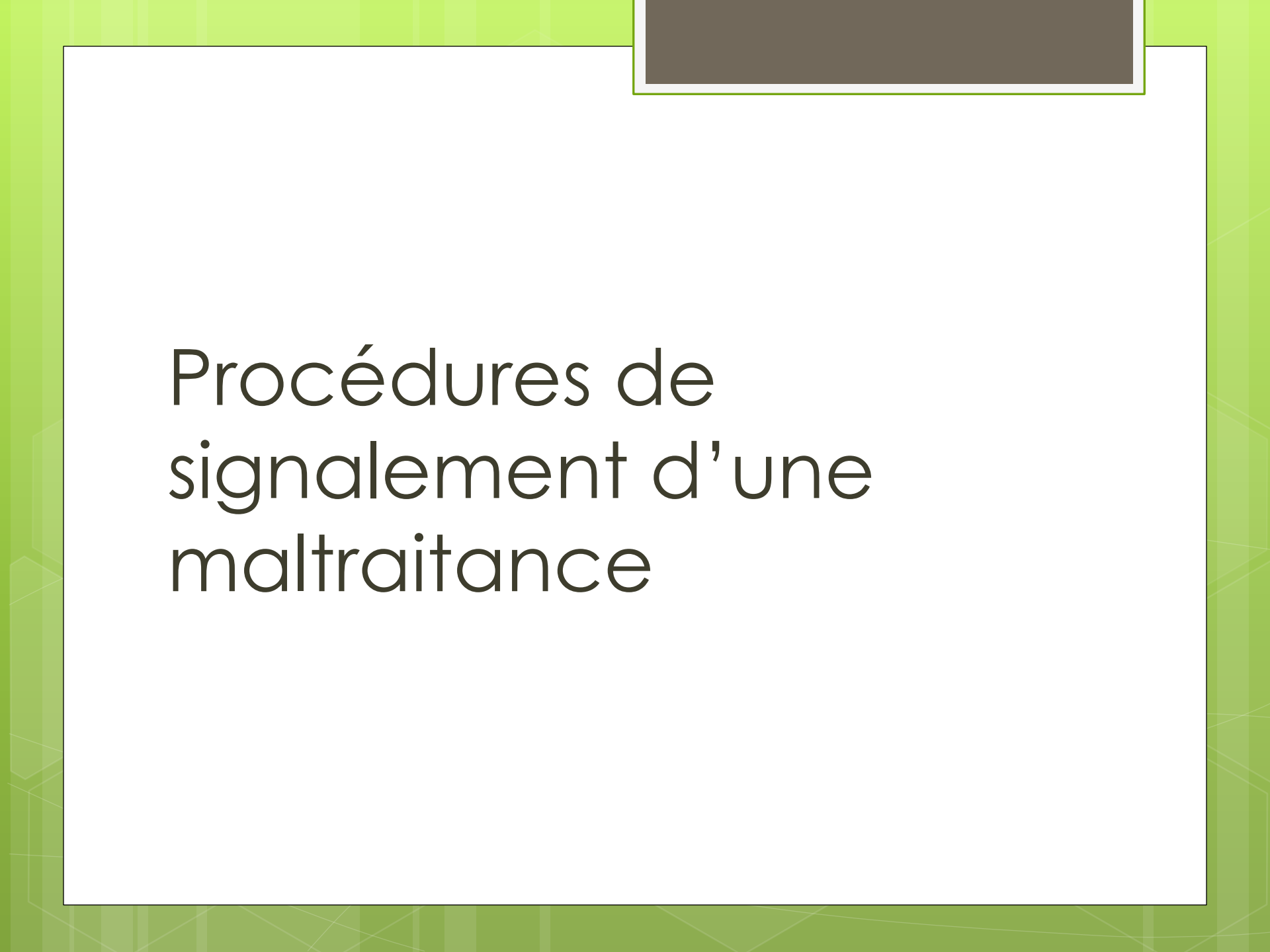
La non traitance

- C'est « faire à la place de » en dépossédant la personne de ses capacités

Ou ALORS

- C'est ne pas proposer de...
- La pyramide de Maslow





Procédures de signalement d'une maltraitance

La dimension juridique, procédure de signalement

- La LOI impose à chacun de ne pas se taire et d'agir
- La LOI protège les personnes qui signalent des mauvais traitements
 - *Article 434.1 du Code Pénal*
 - *Article 434.3 du Code Pénal*
 - *Article 223.6 du Code Pénal*
 - *Article L313.24 du code de l'Action sociale et de la famille*

Alors....pourquoi ne signalons nous pas?

Signalons!

- Parce qu'on a baissé les bras
- Parce qu'on a peur que cela se retourne contre nous
- Parce que l'on saura que c'est moi
-

Le souci de ne pas signaler est la **C**ontagion de la violence.

Ne pas signaler une violence est un acte de complicité

La non-dénonciation d'un fait de maltraitance peut faire l'objet d'une condamnation (3 ans de prison, 45000€ d'amende)

Le secret professionnel

- Objectif de garantir le respect de la vie privée et le droit des personnes à la confidentialité.
- Il permet également d'assurer la confiance nécessaire à l'exercice de certaines professions qui amènent à pénétrer dans l'intimité des personnes et des familles
- S'il est violé, il y a sanction (art 226-13, 1 an de prison et 15000€ d'amende)

Levée du secret professionnel autorisée ou imposée par la loi

- La loi du 2 janvier 2004 puis celle du 5 mars 2007 ont modifié les règles
- Le secret professionnel n'est pas applicable
 - A celui qui informe les autorités judiciaires, médicales ou administratives de privations ou de sévices
 - Au médecin, qui, avec l'accord de la victime, porte à la connaissance du procureur de la république les violences physiques ou psychologiques, sexuelles... (lorsque la victime est mineure ou troubles impliquant que la personne n'est pas en mesure de se protéger, son accord n'est pas nécessaire)

Donc

- ◉ Signaler la mise en danger d'une personne adulte qui visiblement est vulnérable est une obligation légale (art 434-3 du Code Pénal)
- ◉ Le fait de ne pas informer les autorités compétentes de cette situation peut être assimilé à une **non assistance de personne en danger** (art 223-6 du Code Pénal)

Comment et à qui?

- Si la situation à un caractère d'urgence relative:
 - CCAS, service social du secteur, mairie.
- Si la situations vous semble grave
 - Procureur de la République. Lettre recommandée (adresse du tribunal de grande instance)
- En cas d'urgence:
 - police:17 ou 112 depuis un portable + procureur de la République

Lettre de signalement d'un acte de maltraitance

- Indiquer vos coordonnées
- Indiquer les coordonnées de la personne vulnérable
- Faire une description factuelle et sans interprétation des faits constatés, avec d'éventuels témoignages de tiers (datés, signés avec les coordonnées)

Définition de la Bientraitance



Les origines de la notion de bientraitance

- Né dans les années 1990
- Au sein des pouponnières
- Avec pour objectif d'humaniser l'accueil des très jeunes enfants
- Repris dans les années suivantes par le secteur médico social

La Bientraitance : définition

- Larousse: « Ensemble des soins, des actes et des comportements exercés par l'entourage familial ou professionnel d'une personne et qui procurent un bien être physique au bénéficiaire. »
- Concept récent: année 2000, renforcé par le plan « opération bientraitance » lancé par le gouvernement en 2009 pour les EMS accueillant des personnes âgées.
- Publication en 2008 par l'ANESM d'un guide de bonnes pratiques
- Concept élargi à la famille, au travail, aux animaux depuis....

Pour l'ANESM

- C'est une démarche volontariste, qui situe les intentions et les actes des professionnels dans un horizon d'amélioration continue des pratiques tout en conservant une empreinte de vigilance incontournable
- La bientraitance passe par le respect de la dignité humaine, c'est-à-dire de la qualité d'être humain
- Elle s'adresse à tout le monde, c'est une culture inspirant les actions individuelles et collectives
- Elle vise à promouvoir le bien être de l'utilisateur en gardant présent à l'esprit le risque de maltraitance

Wikipedia

- La bientraitance recouvre un ensemble d'attitudes et de comportements positifs et constants de respect, de bons soins, de marques de manifestations de confiance, d'encouragement et d'aide envers des personnes ou des groupes en situation de vulnérabilité ou de dépendance.
- C'est une attitude, qui, au-delà d'actes matériels et affectifs inclut à l'égard d'une individu ou d'un groupe l'autonomisation des personnes ou groupes concernés.

La Bientraitance pour Jérôme Pellissier

- « L'objectif d'une telle notion est de soutenir la réflexion, de promouvoir une démarche, une culture, une dynamique, et non de lister une série de mesures nominatives qui conduiraient à pouvoir cocher une liste « bientraitance » pour gagner quelque label « bientraitance » »

Donc

- La bientraitance ne se réduit donc pas:
 - A l'absence de maltraitance
 - Ni à la prévention de la maltraitance
 - C'est une démarche dynamique, impliquant chacun des acteurs concernés
 - Une culture du respect de la personne et de son histoire, de sa dignité, de sa singularité



Charte de bientraitance

Bientraiter, c'est accueillir, accompagner le patient

Identifier ses besoins, ses attentes

Ecouter, observer, entendre ...

Nourrir un climat de confiance

Tenir compte des différences: culture, religion, valeurs ...

Respecter la dignité: la volonté, l'intimité, la confidentialité ...

Apporter un soutien aux proches, favoriser les liens sociaux

Informer de façon personnalisée pour éclairer ses choix

Traiter la douleur physique et psychologique

Aider le patient à être autonome : faire et décider avec et non à sa place

Noter les remarques des patients, réfléchir à nos pratiques

Consolider la sécurité et la qualité des soins

Exercer son activité avec professionnalisme et humilité.

Le concept de bientraitance

La posture professionnelle de bientraitance est une manière

- D'ETRE
 - D'AGIR
 - Et DE DIRE
- Soucieuse de l'autre
 - Réactive à ses besoins et à ses demandes
 - Respectueuses de ses choix et de ses refus

Développer la Bientraitance au quotidien

- ◉ Quelles actions dans ma journée du quotidien?
- ◉ Quelles sont celles que je ressens prioritaire?
- ◉ Prendre conscience de mon état émotionnel
- ◉ Accepter mes limites, exprimer mes difficultés
- ◉ Essayer d'entrer dans une démarche collective voir pluridisciplinaire

Bientraitance: actions dans ma pratique quotidienne

- Chaque acteur dans sa pratique professionnelle individuelle ou collective doit réfléchir à
 - Mettre en place:
 - Une démarche simple
 - Possible dans le temps
 - Avec un engagement « à faire » pour une bonne implication
 - Avec des objectifs simples mais reconnus
 - Avec une notion de satisfaction
 - Avec des résultats que je pourrai évaluer et rapporter
 - Dans le but:
 - D'améliorer ma pratique et évoluant
 - De m'engager personnellement dans la démarche

Exemples concrets d'action pour les IDE libérales

- Informer de mon passage, prévenir si je suis en retard systématiquement
- Ne pas faire à la place de même si je gagne du temps précieux
- Être plus attentif dans ma façon de communiquer
- Laisser des choix au patient
-
- Rendre chaque rencontre, chaque intervention unique, en me rendant disponible, attentif, écoutant.... « je suis là maintenant pour l'autre, que pour l'autre »
-

Prendre soin de soi pour
prendre soin des autres



Me connaître pour prendre soin d'autrui: mon positionnement

- Etre conscient de mon état émotionnel
- Accepter mes limites
- Exprimer mes difficultés
- Ne pas juger



Etre conscient de mon état émotionnel

- Accepter ses propres émotions est une étape prioritaire pour savoir les gérer et rester professionnel
- Car mon état émotionnel va forcément retentir sur ma journée de travail
- Etre conscient de ma sympathie ou antipathie pour un patient et rester professionnel dans ma relation
- Ne pas considérer que je ne ressens rien quand je me sens agressé
- Laisser mes soucis personnels au vestiaire
- Savoir détecter les signes d'épuisement professionnel (énervement, isolement, automatisme sans réflexion...)



L'INFIRMIERE MAGAZINE

Accepter mes limites, exprimer mes difficultés

- Ce n'est pas un signe de faiblesse!
- C'est apprendre à les étudier pour pouvoir évoluer dans son travail
- Accepter ses limites, c'est ne pas risquer d'entrer dans la maltraitance involontaire...
- Ne pas me juger, ne pas juger
- Travailler sur soi même:
 - Participer à des formations
 - Se rencontrer, échanger entre professionnel
 - Accepter de me remettre en question sur mes pratiques
 - Et surtout ne pas considérer que je sais tout

TU SAIS, JE ME FAIS
DU SOUCI POUR L'INFIRMIÈRE...
ELLE A SI MAUVAISE MINE!



Merci de votre attention

- Place aux questions
- Analyse des pratiques professionnelles, échanges et perspectives