

# INFO - DOC

## « La bientraitance dans les soins »

*La bientraitance vise à promouvoir le bien-être de la personne soignée. C'est un enjeu d'humanité pour notre société. Cependant, existe-t-il des usagers bientraités dans une institution maltraitante envers son personnel soignant ?*

*La démarche de bientraitance nécessite un engagement volontaire des soignants, de l'équipe d'encadrement et de l'institution. Dans cette perspective, la formation à la clinique infirmière et les groupes d'analyse de pratiques peuvent s'inscrire comme des moyens de prévention de la maltraitance des personnes soignées et des professionnels de santé.*

Dossier Formation de la Revue de l'Infirmière de Nov.2009 au travers de plusieurs contributions :

- Quelques fondamentaux pour cerner le concept de bientraitance.

*Les seuls gestes de soins sont accompagnés par une manière d'être qui accompagne ou au contraire contredit la dimension soignante et le caractère bientraitant.*

*Toujours en mouvement, la bientraitance s'appréhende dans l'instant, à la recherche de la personnalisation du soin dans la singularité et le respect de chaque personne.*

*Teintée de vigilance, elle se nourrit du questionnement individuel et collectif qui peut permettre, dans le temps, d'entretenir une approche humaine des patients.*

*Auteur : Alice Casagrande : Déléguée nationale qualité Croix-Rouge française*

*E-mail : [alice.casagrande@croix-rouge.fr](mailto:alice.casagrande@croix-rouge.fr)*

- Donner du sens à la pratique clinique pour renforcer la bientraitance dans les soins.

*La formation continue sur la clinique et l'analyse des pratiques professionnelles représente une réelle opportunité d'aider les soignants à donner du sens à leurs missions.*

*Ancrée dans la pratique quotidienne et dans l'analyse des situations de soins avec les infirmières praticiennes, la réflexion professionnelle autour du sens donné aux pratiques éclaire sur la promotion de la bientraitance envers les personnes soignées. Elle permet de mieux articuler action et réflexion autour du besoin du patient.*

*L'analyse collective aide les soignants à sortir de l'isolement induit par des organisations de travail trop clivées.*

*Auteur : Eric Zaoui : Cadre supérieur infirmier. Groupe hospitalier Pitié-Salpêtrière.*

*E-mail : [eric.zaoui@dfc.aphp.fr](mailto:eric.zaoui@dfc.aphp.fr)*

- Le management au cœur de la culture de la bientraitance .

*Le management, pierre angulaire de la bientraitance, est un savant équilibre entre autorité et capacité à adapter les règles.*

*C'est la prise de conscience du risque de maltraitance dans les pratiques professionnelles au contact de personnes vulnérables qui induit la vigilance, la prévention et ouvre la réflexion sur le concept de la bientraitance.*

*Exemple de l'Hôpital Charles-Foix (AP-HP, Ivry sur Seine) avec son projet managérial construit sur le thème de la bientraitance.*

*Auteurs : F.Ertel – F. Monsoreau – M.Simon-Marzais – M.A Garo – V.Desjardins :  
Groupe hospitalier Charles – Foix – Ivry sur Seine 94*

*E-mail : [martine.marzais@cfx.aphp.fr](mailto:martine.marzais@cfx.aphp.fr)*

- La parole infirmière, un ingrédient essentiel à la bientraitance.

*La bientraitance du patient passe de façon évidente par la bientraitance du personnel qui l'entoure et l'accompagne. Pour échapper aux phénomènes d'épuisement des soignants nuisibles à la qualité des soins, la parole, les échanges et à la communication constituent un préalable indispensable.*

*Le staff pluridisciplinaire offre à chacun l'occasion d'exprimer son opinion ou son ressenti à propos des prises en charge des patients.*

*Auteurs : D. Lemoine-Bernini – A. Secondi : Hôpital Nord de Marseille*

*E- mail : [dolemoine@wanadoo.fr](mailto:dolemoine@wanadoo.fr)*

- Environnement, organisation et bientraitance.

*Impliqués dans la configuration de leur nouveau site de travail, les personnels du centre de soins palliatifs La Maison, à Gardanne (13), ont veillé à ce que l'aménagement des lieux conjugue à la fois l'intimité et la rencontre.*

*Plus largement c'est toute l'organisation de la vie et des soins qui facilite la communication pour favoriser la bientraitance.*

*Un cas concret.*

*Auteur : Dominique Gérard- Infirmière coordinatrice – La Maison- Gardanne -13-*

*E-mail : [la.maison-gardanne@wanadoo.fr](mailto:la.maison-gardanne@wanadoo.fr) – [www.lamaisondegardanne.org](http://www.lamaisondegardanne.org)*

La Revue de l'Infirmière n°155- Novembre2009 – pages 15 à 28.