

# SOMMAIRE

Préface.....	XI
Avant-propos.....	XV
Introduction.....	XVII
<b>Partie I Devenir acteur du changement.....</b>	<b>1</b>
<b>1</b> Le service de soins de suite « Le Bon Repos ».....	5
Une journée au « Bon repos ».....	5
Analyse de la journée « Le Bon Repos ».....	11
<i>Commentaires des patients, de la famille, de la stagiaire.....</i>	11
<i>Nos commentaires.....</i>	15
<b>2</b> L'établissement et l'hébergement de personnes âgées dépendantes « Au Beau Soleil ».....	17
Une journée « Au beau soleil ».....	17
Commentaires des résidents et du personnel.....	21
<b>Partie II Comprendre la maltraitance.....</b>	<b>27</b>
<b>3</b> Définition de la maltraitance.....	29
<b>4</b> Les différentes formes de maltraitance en milieu de soin.....	32
La maltraitance « ordinaire » ou « passive ».....	38
<i>La maltraitance « ordinaire » venant des professionnels.....</i>	38
<i>La maltraitance « ordinaire » venant de l'institution.....</i>	40
La maltraitance psychique ou morale.....	42
<i>L'infantilisation.....</i>	42
<i>Les familiarités.....</i>	43
<i>Le patient « objet ».....</i>	44
<i>La banalisation.....</i>	46
<i>La dépersonnalisation.....</i>	47
<i>L'humiliation.....</i>	48
La maltraitance due à l'atteinte de la dignité.....	49
La maltraitance physique.....	51
La maltraitance médicale ou médicamenteuse.....	52
<i>La maltraitance médicale ou médicamenteuse venant des professionnels...</i>	52
<i>La maltraitance médicale ou médicamenteuse provoquée par l'institution..</i>	55
La maltraitance financière.....	56
La maltraitance civique.....	57

Les contentions.....	58
<i>Les contentions chimiques</i> .....	59
<i>Les contentions physiques</i> .....	59
<i>Les contentions architecturales</i> .....	59
<i>Les contentions « dites » psychologiques</i> .....	59
<b>5</b> Les conséquences de la maltraitance.....	61
Les conséquences pour le patient.....	62
Le comportement du « maltraité ».....	63
<i>Le déni</i> .....	63
<i>La peur</i> .....	63
<i>La colère</i> .....	64
<i>Le marchandage</i> .....	64
<i>La dépression</i> .....	64
<i>La banalisation</i> .....	64
Les conséquences pour le soignant.....	65
Les conséquences pour l'équipe.....	65
Les conséquences pour la structure.....	66
<b>6</b> Les causes de la maltraitance.....	67
Les motivations pour devenir soignant.....	67
<i>Un choix du métier par obligation ou par nécessité</i> .....	67
<i>Les motivations intrinsèques et extrinsèques</i> .....	69
<i>Le mythe de la blouse blanche</i> .....	70
<i>Les origines de la profession</i> .....	71
<i>La construction de la motivation au travail</i> .....	72
Les effets de la collectivité.....	72
Les contraintes de la standardisation des soins.....	74
<i>La technique</i> .....	75
<i>Les procédures</i> .....	75
Les contraintes économiques.....	76
La gestion du temps de travail.....	77
La prise en charge des patients.....	78
<i>Les principes de prise en charge des patients</i> .....	78
<i>La surprotection ou l'infantilisation du malade</i> .....	79
L'épuisement professionnel en lien avec le stress au travail.....	81
<i>Généralités</i> .....	82
<i>Les trois critères de Maslach</i> .....	82
Le travail et son évolution.....	83
<i>L'évolution du travail soignant</i> .....	83
<i>Les valeurs soignantes</i> .....	85

Les contentions.....	58
<i>Les contentions chimiques</i> .....	59
<i>Les contentions physiques</i> .....	59
<i>Les contentions architecturales</i> .....	59
<i>Les contentions « dites » psychologiques</i> .....	59
<b>5</b> Les conséquences de la maltraitance.....	61
Les conséquences pour le patient.....	62
Le comportement du « maltraité ».....	63
<i>Le déni</i> .....	63
<i>La peur</i> .....	63
<i>La colère</i> .....	64
<i>Le marchandage</i> .....	64
<i>La dépression</i> .....	64
<i>La banalisation</i> .....	64
Les conséquences pour le soignant.....	65
Les conséquences pour l'équipe.....	65
Les conséquences pour la structure.....	66
<b>6</b> Les causes de la maltraitance.....	67
Les motivations pour devenir soignant.....	67
<i>Un choix du métier par obligation ou par nécessité</i> .....	67
<i>Les motivations intrinsèques et extrinsèques</i> .....	69
<i>Le mythe de la blouse blanche</i> .....	70
<i>Les origines de la profession</i> .....	71
<i>La construction de la motivation au travail</i> .....	72
Les effets de la collectivité.....	72
Les contraintes de la standardisation des soins.....	74
<i>La technique</i> .....	75
<i>Les procédures</i> .....	75
Les contraintes économiques.....	76
La gestion du temps de travail.....	77
La prise en charge des patients.....	78
<i>Les principes de prise en charge des patients</i> .....	78
<i>La surprotection ou l'infantilisation du malade</i> .....	79
L'épuisement professionnel en lien avec le stress au travail.....	81
<i>Généralités</i> .....	82
<i>Les trois critères de Maslach</i> .....	82
Le travail et son évolution.....	83
<i>L'évolution du travail soignant</i> .....	83
<i>Les valeurs soignantes</i> .....	85

<b>7</b>	La maltraitance envers le soignant.....	87
	La maltraitance par les patients.....	87
	La maltraitance par les familles.....	88
	La maltraitance par l'institution.....	90
<b>8</b>	Les droits et les devoirs face à la maltraitance .....	92
	Les sanctions.....	92
	Le droit à l'information.....	94
	Le soulagement de la douleur.....	94
	La fin de vie et l'euthanasie.....	96
	Le secret professionnel.....	98
	Les autres dispositions légales.....	99
<b>9</b>	Conduite à tenir face à des situations de maltraitance.....	100
	Que faire face à un acte de maltraitance, individuellement ?.....	100
	Que faire face à la maltraitance, institutionnellement ?.....	101
	Pourquoi agir contre la maltraitance ?.....	102

### **Partie III Cheminer vers la bientraitance .....** 105

<b>10</b>	Notion de bientraitance.....	107
	Historique.....	107
	Définition.....	107
<b>11</b>	La bientraitance en milieu de soin .....	110
	La reconnaissance.....	110
	L'abolition du « on » tyrannique.....	111
	<i>Un brin d'histoire du « on »</i> .....	112
	<i>La question posée par le « on »</i> .....	112
	<i>Significations et conséquences de l'abus du « on »</i> .....	112
	<i>La reconnaissance de l'usager et de sa famille</i> .....	114
	<i>La reconnaissance du professionnel par l'entreprise</i> .....	114
	La relation du soignant et du patient.....	115
	<i>Le respect dans la relation</i> .....	118
	<i>La singularité dans la relation</i> .....	119
	<i>Aider n'est pas sauver</i> .....	120
	<i>« Prendre soin »</i> .....	121
	<i>La notion d'accompagnement</i> .....	125
	La relation d'aide selon Carl Rogers.....	126
	<i>L'empathie</i> .....	127
	<i>La congruence</i> .....	128
	<i>La considération positive inconditionnelle ou le regard positif inconditionnel</i> 128	

La proximité.....	130
<i>La juste distance</i> .....	130
<i>Le respect de l'intimité</i> .....	133
<i>Le toucher</i> .....	134
<b>12</b> Les conditions de la bien-être : un travail sur soi.....	139
Les renoncements nécessaires.....	139
Les injonctions parentales.....	140
« <i>Fais-moi plaisir !</i> ».....	140
« <i>Sois-fort !</i> ».....	141
« <i>Fais un effort</i> ».....	141
« <i>Dépêche-toi !</i> ».....	141
« <i>Sois parfait !</i> ».....	141
La réparation.....	142
La résilience.....	142
L'estime de soi.....	144
<i>Test</i> .....	145
<i>Grille de décodage</i> .....	149
<i>Histogramme des rôles</i> .....	151
<i>L'assertivité</i> .....	152
L'expression des émotions.....	155
<i>Les principales émotions</i> .....	157
<i>La mutation des émotions</i> .....	159
Prendre soin de soi.....	162
<i>Les démarches introspectives</i> .....	162
<i>Les initiatives créatrices</i> .....	164
<i>Les activités physiques</i> .....	165
<b>13</b> Le rôle de l'institution face à la bien-être.....	167
L'évolution des droits des patients.....	168
<i>Les principales réformes hospitalières</i> .....	168
<i>La réglementation des droits des patients</i> .....	172
<i>Les nouvelles dispositions</i> .....	175
<i>Le respect des différentes chartes</i> .....	176
Les responsabilités institutionnelles.....	178
<i>Les projets d'établissement</i> .....	178
<i>La démarche qualité</i> .....	179
Les mécanismes institutionnels de régulation ou d'amélioration.....	180
<i>Le Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT)</i> .....	180
<i>Quelques dispositifs proposés</i> .....	181
<i>L'articulation avec les ressources extérieures</i> .....	183