

# Promotion de la bientraitance en dialyse

Aurélie Untas, Maider Aguirrezabal, Laetitia Idier  
*Réalisation*

Vincent Delbalat  
*Photos et montage*

Avec la participation de la troupe de théâtre *La Marge Rousse*

Ce document a été réalisé avec l'aide du groupe de psychologues en néphrologie du grand sud-ouest. Il est inspiré du document *Papidoc*.

# Préambule

Ce diaporama a été élaboré pour sensibiliser les professionnels de santé aux problèmes de maltraitance et pour travailler sur les attitudes bientraitantes en dialyse. Il est inspiré du document *Papidoc* qui traite de la maltraitance des personnes âgées en institution.

Le présent document a été réalisé par des psychologues travaillant en néphrologie, avec l'aide d'un ingénieur multimédia, Vincent Delbalat, et de sept comédiens d'une troupe de théâtre bordelaise *La Marge Rousse*. Les 23 scénettes ont été construites à partir de situations réelles que nous avons observées ou qui nous ont été rapportées.

Nous souhaitons que ce document soit accessible aux psychologues, ou à tout autre professionnel de santé, se sentant concerné par les problèmes de maltraitance, et souhaitant promouvoir la bientraitance en dialyse. Nous pensons qu'il doit être utilisé comme un support de travail, pour une formation par exemple, et non pas largement diffusé « sans cadre ».

Nous nous tenons à la disposition des personnes intéressées souhaitant davantage de renseignements.

En espérant que vous pourrez faire bon usage de ce diaporama,

Aurélie Untas, Maider Aguirrezabal & Laëtitia Idier

# Consignes

- 1) Identifier les signes de maltraitance ou de « non bientraitance » de chaque scénette
- 2) Proposer des comportements adaptés à une prise en charge « bientraitante »

# LES ACTEURS : l'équipe soignante



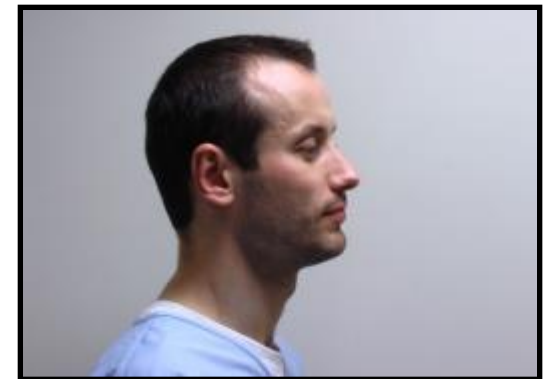
Dr Jardin,  
le médecin néphrologue  
*interprété par René Dufau*

Juliette L., l'infirmière  
*interprétée par Héloïse Rebeyrol*



Martine B., la secrétaire  
Clara V., la diététicienne  
Marie J., la psychologue  
Suzanne E., la cadre de santé  
Anne K., l'ASH

*interprétées par Laure Perrot*



Paul F., l'aide soignant  
*interprété par Germain Aubry*

# LES ACTEURS : les patients



Emilie H.  
*interprétée par Christel Sabbathier*



Nadine D.  
*interprétée par Aline Gaston*



Jean A.  
*interprété par Christian Baillet*



# Emilie H., lundi soir, après une séance de dialyse...

Madame, Monsieur  
Profitez du temps d'attente de consultation  
pour visionner des films d'informations.  
Adressez vous aux secrétaires qui vous  
prêteront les lecteurs multimédias.

Je n'en peux  
plus, cela fait 2h  
que je suis  
débranchée et  
les ambulanciers  
ne sont pas là.  
C'est toujours  
pareil !

EDUCATION THERAPEUTIQUE  
Profitez du temps d'attente de consultation  
pour visionner des films d'informations.  
Adressez vous aux secrétaires qui vous  
prêteront les lecteurs multimédias.

Insuffisance Rénale, Dialyse, Greffe,  
améliorer  
la qualité de la vie.



# Scénette 1

## Éléments maltraitants :

Les ambulanciers ne tiennent pas compte des horaires de dialyse. Cet acte est répété. Les besoins de la patiente ne sont pas pris en compte.

## Suggestions:

1. Pour l'IDE (ou le soignant) :
  - › Écouter la plainte même si elle est répétitive
  - › Appeler les ambulanciers de façon à répondre au besoin du patient d'être respecté
  - › Dire au patient qu'il a le droit de changer d'ambulanciers
2. Pour les ambulanciers :
  - › Passer le relais à un collègue pour respecter au mieux les horaires



Martine B., la secrétaire, est au téléphone avec un patient...

Je n'ai pas le temps d'écouter vos problèmes, ce n'est pas mon travail, allez voir la psy pour cela !





# Scénette 2

## Éléments maltraitants :

La manière de parler au patient est incorrecte. La secrétaire manque d'empathie.

## Suggestions:

- › Reconnaître la souffrance de l'autre, être empathique
- › Signifier au patient le manque de disponibilité de façon respectueuse
- › Proposer une orientation vers un professionnel selon le problème exprimé

En dialyse...

J'ai très envie  
d'aller aux toilettes.

Allez courage, retenez-vous, il  
ne vous reste que 30 minutes.

# Scénette 3

## Éléments maltraitants :

La demande et le besoin de la patiente ne sont pas pris en compte et évalués.

## Suggestions:

- › Être à l'écoute des besoins du patient et les respecter
- › Évaluer avec le patient le degré d'urgence et proposer des solutions envisageables (bassin ou débranchement)
- › Évaluer si la demande du patient est liée à un besoin d'attention
- › Respecter et promouvoir le confort et les besoins du patient



# En dialyse...



J'ai mal, je ne me sens pas bien. SVP, débranchez moi!

Ah non, ce n'est pas possible. Arrêtez de râler, il ne vous reste que 20 minutes.



# Scénette 4

## Éléments maltraitants :

Aucune attitude compréhensive. La douleur du patient est ignorée.

## Suggestions:

- › Évaluation de la douleur et de son sens/sa signification
- › Réflexions sur les solutions envisageables et mise en place des actions nécessaires
- › Adopter une attitude compréhensive et rassurer le patient

# En dialyse...

Aller mon petit Jeannot, on se dépêche, j'en ai encore 4 à brancher après vous !



# Scénette 5

## Éléments maltraitants :

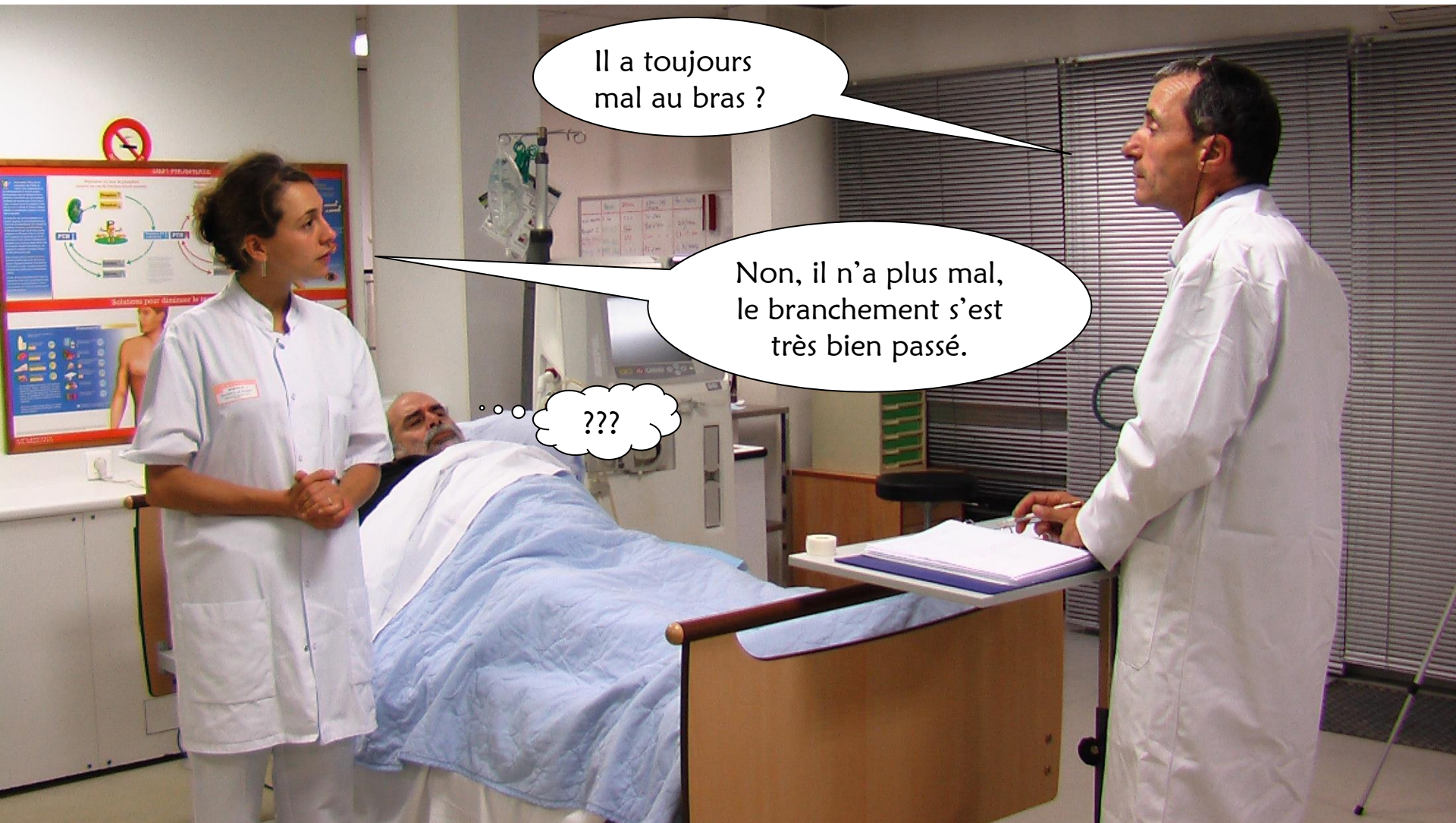
Les difficultés du patient ne sont pas prises en compte. Un ton autoritaire, possessif et infantilisant est utilisé.

## Suggestions:

- › Respecter le rythme du patient et ses difficultés
- › Proposer de l'aide au patient
- › Donner des explications satisfaisantes au patient sur les raisons d'être pressé pour éviter qu'il ne se dévalorise
- › Demander l'autorisation au patient de l'appeler par un surnom, un diminutif ou papi/mamie



# En dialyse...





# Scénette 6

## Éléments maltraitants :

La présence du patient est ignorée.

## Suggestions:

1. Pour le médecin :

- › S'adresser directement au patient
- › Laisser au patient le temps de s'exprimer

2. Pour l'IDE :

- › Éviter de répondre à la place du patient
- › Intégrer le patient dans l'échange en l'incitant à parler si nécessaire et en lui laissant du temps pour répondre
- › Intervenir seulement si nécessaire dans un échange patient-médecin

## En dialyse...

C'est la quatrième fois que vous me ratez aujourd'hui. Ça suffit, je veux partir et je ne veux plus que vous me piquiez à l'avenir !



# Scénette 7

## Éléments maltraitants :

Piquer à plusieurs reprises sans prendre en compte le ressenti du patient.

## Suggestions:

- › En centre : passer le relais à un(e) collègue
- › En antenne : orienter le patient vers une autre antenne ou vers le centre hospitalier
- › Si cela est possible, proposer au patient de revenir le lendemain pour ne pas insister
- › Expliquer les difficultés de branchement au patient
- › Demander au patient l'autorisation de piquer à nouveau
- › Accepter de recevoir la colère, les angoisses du patient



## En dialyse...

A partir d'aujourd'hui,  
vous dialysez ici, vous  
verrez, vous serez bien.

Mais  
pourquoi ?  
J'étais bien à  
ma place.



# Scénette 8

## Éléments maltraitants :

Le soignant oblige sans raison le patient à changer de place. Il décide de ce qui est bien pour le patient, sans lui demander son avis. Attitude toute-puissante.

## Suggestions:

- › Informer, prévenir le patient du changement de place
- › Si possible, proposer et non imposer le changement
- › Respecter les affinités de la personne avec les autres patients et les rituels rassurants
- › Envisager un retour à la place habituelle

# Au moment du repas...



Je pourrais avoir  
un verre d'eau  
supplémentaire,  
SVP ?

Je vais appeler la  
diététicienne. On va  
voir si vous osez lui  
demander!

# Scénette 9

## Éléments maltraitants :

La réponse du soignant incorrecte, infantilisante. La demande du patient n'est pas prise en compte.

## Suggestions:

- › Répondre à la demande en évaluant/négociant la quantité d'eau donnée selon les informations médicales recueillies (écart exceptionnel possible?)
- › Évaluer objectivement la demande



## En dialyse...



5 kg pour  
Nadine !

Ah BRAVO ! Ne te  
plains pas si tu as une  
séance difficile !



# Scénette 10

## Éléments maltraitants :

1. Pour l'aide soignant :
  - › Crier le poids du patient à sa collègue devant les autres patients (pas de confidentialité)
  - › Ignorer le patient alors que l'information le concerne
2. Pour l'IDE :
  - › Ton accusateur, moralisateur, infantilisant
  - › Tutoiement

## Suggestions :

1. Pour l'aide soignant :
  - › Aller voir son/sa collègue pour lui indiquer le poids ou laisser le patient le faire si cela est possible
2. Pour l'IDE :
  - › Attendre que le patient propose d'être tutoyé (ou demander au patient l'autorisation de le tutoyer)
3. Pour les deux :
  - › Discuter et essayer de comprendre la prise de poids, donner des explications si nécessaire

# En dialyse...

7 DE POTASSIUM ! Mais vous n'avez vraiment rien compris à ce qu'on vous a expliqué!



# Scénette 11

## Éléments maltraitants :

Le médecin a une attitude toute-puissante qui réprimande le patient et le rabaisse. Problème de la confidentialité.

## Suggestions :

- › Respecter le patient et lui parler calmement
- › Discuter avec le patient de ce résultat (explications possibles)
- › Veiller à la confidentialité des données médicales et proposer une consultation médicale si le problème se répète



# En dialyse...

Alors elle, c'est Émilie H. : tout le monde l'adore !  
En plus, elle nous amène souvent des chocolats.  
Et elle, c'est Nadine D., une folle, elle est psy !



# Scénette 12

## Éléments maltraitants :

Le soignant fait des jugements de valeur à l'égard des patients.  
Problème de la confidentialité.

## Suggestions :

- › Se mettre à l'écart des patients au moment des transmissions
- › Inclure les patients au moment des présentations
- › Prendre conscience de ses sympathies et antipathies naturelles afin de mieux les contrôler (éviter de montrer ses préférences)



# En dialyse...

Le bilan est bon, on va diminuer le temps de dialyse d' 1/2 heure.

Ah non, cela va désorganiser tout mon planning ! En plus, la patiente va râler quand il faudra lui augmenter son temps de dialyse.



# Scénette 13


## Éléments maltraitants :

Le soignant priorise ses besoins par rapport à ceux du patient.

## Suggestion :

› Promouvoir les besoins et le bien-être du patient, en diminuant son temps de dialyse, malgré les contraintes organisationnelles et personnelles que cela peut induire

# En dialyse...

A photograph of a medical setting, likely a dialysis unit. A middle-aged man with a beard is lying in a hospital bed, covered with a light blue blanket. He is looking up towards a female nurse standing next to him. The nurse is wearing a white lab coat and is focused on adjusting a dialysis machine. The machine has various tubes and a control panel. In the background, there are medical posters on the wall, including one about phosphate levels, and a white storage bin.

Qu'est ce que vous faites ?

C'est trop compliqué pour vous. Ne vous inquiétez pas, je m'occupe de tout.

# Scénette 14

## Éléments maltraitants :

Le soignant ne prend pas en compte la demande du patient et accentue la relation de dépendance du patient en évitant de lui donner des explications.

## Suggestions :

- › Donner des explications adaptées au patient pour favoriser son autonomie (droit du patient d'être informé)



# En dialyse...



Mais vous plaisantez ?  
Vous avez vu le poids  
que vous avez à perdre  
!

J'ai soif...

# Scénette 15

## Éléments maltraitants :

Le soignant a une attitude culpabilisante et infantilisante envers le patient.

## Suggestions :

- › Prendre en compte la demande du patient et évaluer la possibilité de boire
- › Adopter une attitude empathique
- › Donner des explications sur les raisons d'un refus et/ou des risques qu'une consommation excessive de liquide peut entraîner



# Nadine D. est en consultation avec Clara V., la diététicienne...

Votre bilan biologique est catastrophique !  
Arrêtez de me mentir, je sais que vous  
grignotez des sucreries tous les soirs !

Mais qu'est ce  
qu'elle en sait ?





# Scénette 16

## Éléments maltraitants :

- › Le soignant dramatise la situation, infantilise la patiente, l'accuse et émet un jugement de valeur.

## Suggestions :

- › Établir une relation de confiance, ouvrir le dialogue sur les difficultés présentes et chercher des solutions
- › Aider la patiente à se responsabiliser tout en étant empathique

En dialyse...



Elle m'agace cette  
patiente aujourd'hui. Je  
la débrancherai en  
dernier.

# Scénette 17

## Éléments maltraitants :


Le soignant pénalise la patiente intentionnellement pour se venger.

## Suggestions :

- › Prendre conscience de ses sentiments sympathiques ou antipathiques avec les patients
- › Se poser des limites dans les relations conflictuelles avec les patients, prendre de la distance et trouver des moyens de se ressourcer (en parler aux collègues, à la psychologue, etc.)
- › Passer le relais lors de conflits difficilement gérables



# En dialyse...

A healthcare professional, wearing a white lab coat, a blue surgical mask, and a grey hairnet, is standing over a patient lying in a dialysis bed. The patient is a woman with dark hair, wearing a black top, and is looking up at the professional. The professional is gesturing with their hands, possibly explaining something. In the background, there is a dialysis machine with a monitor, a sink, and some medical equipment. A speech bubble from the professional says, "Je vais vous brancher. Ouvrez votre chemisier." (I will connect you. Open your shirt). A thought bubble from the patient says, "Mais tout le monde va me voir." (But everyone will see me).

Je vais vous  
brancher. Ouvrez  
votre chemisier.

Mais tout le  
monde va  
me voir.

# Scénette 18

## Éléments maltraitants :

L'intimité et la pudeur de la patiente ne sont pas respectés. Un ton autoritaire est adopté.

## Suggestions :

- › Proposer un paravent pour respecter la pudeur
- › Faire preuve d'empathie, se montrer compréhensif



# En dialyse...



J'ai mal au dos !

Je vais demander au  
médecin de vous  
donner un antalgique.



# Scénette 19

## Éléments maltraitants :

La douleur n'est pas évaluée et le confort du patient n'est pas pris en compte, à travers une réponse automatique.

## Suggestions :

- › Évaluer la douleur
- › Proposer des solutions adaptées (confort, réassurance, massage, médicament, etc.)

# Marie J., la psychologue, passe voir Nadine en dialyse...



Bonjour Madame D. Il paraît que vous n'êtes pas bien en ce moment. Je repasse lundi pour en discuter avec vous.

Mais je n'ai pas envie d'en parler.

# Scénette 20

## Éléments maltraitants :

Le soignant s'adresse à la patiente avec une absence de proximité et de confidentialité. Il banalise la souffrance de la patiente en proposant un rendez-vous tardif. Il ne prend pas en compte le désir de la patiente de parler ou non en séance de dialyse.

## Suggestions :

- › Relation de proximité à établir
- › Évaluer l'urgence de la situation et le désir du patient d'en parler (demande ou commande de l'équipe?)
- › Proposer une consultation lors d'une séance de dialyse ou en dehors



Laure S., l'assistante sociale, est venue voir Jean A. en dialyse...



# Scénette 21

## Éléments maltraitants :

Le soignant ne tient compte que des revenus du patient et non de ses désirs. Il stigmatise le patient (personne âgée malade = maison de retraite).

## Suggestions :

- › Respecter les désirs et les besoins du patient en tenant compte de son autonomie
- › Associer le patient à son projet de vie
- › Proposer et éviter d'imposer lorsque le patient a les capacités de prendre une décision



## En consultation médicale...

La sténose de la fistule  
artérioveineuse n'excède pas  
les 6 millimètres .... Donc ne  
vous inquiétez pas !

???





# Scénette 22

## Éléments maltraitants :

Le médecin adopte un discours incompréhensible avec la patiente. Le vocabulaire est inadapté.

## Suggestions :

- › Adapter son discours au patient
- › Évaluer ce que le patient a compris

## En consultation médicale...



Ça ne va pas trop avec  
ma femme en ce  
moment... Est-ce que  
vous pourriez me  
donner quelque chose  
?

A votre âge,  
c'est normal.

# Scénette 23

## Éléments maltraitants :

Le soignant n'écoute pas la plainte du patient : absence du regard et de considération dans l'échange. Il banalise les difficultés du patient.

## Suggestions :

- › Adopter une posture d'écoute du patient avec une attitude non verbale adaptée
- › Évaluer les causes du problème et orienter vers un professionnel, plus particulièrement si le soignant se sent limité dans ses compétences ou mal à l'aise



# Pour nous contacter :

## Aurélie Untas & Laëtitia Idier

AURAD Aquitaine

2 Allée des Demoiselles

33 170 Gradignan Cedex

Tél.: 05 57 35 02 42

✉ [aurelie.untas@parisdescartes.fr](mailto:aurelie.untas@parisdescartes.fr)

✉ [laetitia.idier@gmail.com](mailto:laetitia.idier@gmail.com)

## Maider Aguirrezabal

Clinique Delay

36 Avenue Jacques Loëb

64 115 Bayonne Cedex

Tél.: 05 59 58 44 00

✉ [psychologue@clinique-delay.fr](mailto:psychologue@clinique-delay.fr)