

➤ Le juste soin

La rencontre entre deux personnes résulte du partage, pour un temps plus ou moins long, de deux histoires de vie singulières.

Lorsque qu'il s'agit de vivre ensemble un ou plusieurs événements, chacun aura la perception, le ressenti, le vécu émotionnel en lien avec les expériences antérieures. La mémoire épisodique ou événementielle et la mémoire affective gardent la trace, plus ou moins consciente, des informations captées par nos cinq sens dont la sensibilité, l'attractivité et l'orientation se feront en fonction de la personnalité, de l'identité, de l'estime de soi et des capacités de l'individu. Dans cette jungle événementielle, la maladie a une place toute particulière car, comme le souligne Georges Canguilhem, elle fait prendre conscience à l'homme de sa mortalité. Elle provoque, donc, une rencontre très spécifique entre une personne en attente d'être rassurée quant à son devenir et une autre personne dont la fonction est d'être ressource face au malaise, à la souffrance, au désarroi parfois. Il est à noter que la relativité de la conscience de la mortalité de l'humain provient déjà des expériences antérieures. Prenons l'exemple de cet enfant qui est hospitalisé pour la première fois. Il réagit en fonction de ce qu'il perçoit, de l'humeur de ses parents et de ce qu'il comprend de sa situation. La trace mnésique de cet événement sera donc plus ou moins chargée d'éléments émotionnels positifs ou négatifs, qui détermineront chez cet enfant devenu adulte, lors d'une nouvelle hospitalisation, des comportements bien spécifiques, qui peuvent aller du rejet total à la compliance la plus dépersonnalisante.

La relation soignant-soigné s'instaure donc, dans un contexte où l'inné et l'acquis des deux personnes vont construire, à l'instant présent, les comportements spécifiques. Les compétences professionnelles feront partie des acquisitions. Elles seront essentielles à la construction de la réponse faite à la situation que vit le malade. Parmi ces compétences, il est particulièrement intéressant de s'arrêter sur la maîtrise du raisonnement clinique. En effet, le niveau des capacités d'observation, d'écoute et d'analyse que requiert ce raisonnement va permettre d'identifier les problèmes que présente la personne en difficulté. Il découlera de cette démarche le juste soin. Nous pouvons, d'ores et déjà, relever qu'il ne peut pas exister de juste soin sans la mobilisation intellectuelle du soignant dans le but de comprendre, le plus finement, le plus judicieusement possible, la situation que la personne a à vivre et pour laquelle elle sollicite plus ou moins volontairement l'aide médicale voire psychologique et sociale.

Ce juste soin, dont nous allons définir les caractéristiques, va intégrer à la fois la mémoire du soignant et celle du soigné. Ainsi, il s'insérera naturellement dans leurs histoires de vie, et deviendra une référence lorsqu'une situation analogue se présentera à eux. Il est donc essentiel de s'interroger sur ce qu'est le juste soin, afin que les professionnels imprègnent de références et de représentations les histoires de vie et le système de valeurs de chacun, afin que ces derniers n'interfèrent pas négativement sur le devenir et l'avenir des

différents acteurs de la relation de soin. L'image de soi, l'estime de soi et la considération reçue ou portée seront d'autant plus renforcées que la réflexion autour du juste soin sera développée.

La notion de juste soin est donc à étudier en regard des deux pôles de la relation de soin : d'une part, du point de vue du soignant et de l'institution à laquelle il appartient et, d'autre part, du point de vue du malade, de sa famille et de ses liens sociaux.

Le rôle du soignant est de déterminer quels soins ou plan de soins sont envisageables pour répondre à la situation singulière de la personne. La recherche de la justesse de ces choix et de ces actions doit s'appuyer sur des connaissances, des habiletés et des principes éthiques. La maîtrise des bonnes pratiques professionnelles et leur réajustement permettent de proposer des soins adaptés. En effet, le recours aux savoirs consensuels assure une qualité en lien avec les connaissances du moment. Pour prétendre être dans le juste soin, il est nécessaire de maintenir une vigilance intellectuelle soit par le biais d'analyses de pratiques, soit par le biais d'un questionnement professionnel. La mise à jour des connaissances théoriques et pratiques, l'interrogation des concepts de soins, la clarification de ses valeurs favorisent une dynamique d'évolution et ouvrent le champ des possibles. Il apparaît, alors, que la recherche du juste soin nécessite de développer sa créativité.

Pour Hélène Trocmé-Fabre, « la créativité est la voix et la voie de l'autonomie et de l'équilibre¹ ». Or, la maladie et la perte de capacité modifient l'homéostasie et imposent au patient une redéfinition de ses conditions de vie ainsi que son rapport à la vie. Cet état de fait est très personnel, individuel et s'extériorise d'une manière propre à chaque individu. Le soignant, face à cette expression, se retrouve aussi à la recherche d'un nouvel équilibre, puisqu'il devient le témoin d'une situation singulière pour laquelle il devra trouver une attitude adaptée, appropriée. La voie du réajustement passe par une créativité spécifique que le professionnel exprime, d'autant plus justement, s'il a des connaissances et des expériences qui lui auront permis d'avoir des compétences solides. Cette créativité, au service du retour à l'équilibre, est centrée sur la situation de la personne, ce qui nous permet, peut-être, de la qualifier d'empathique. Elle est à différencier d'une créativité, centrée sur le soignant qui se sent en difficulté, dont l'objectif est de trouver des solutions qui le protègent. Nos mécanismes de défense sont le résultat de beaucoup d'imagination mais ne sont pas forcément le propre de professionnels à l'aise dans leurs pratiques. La créativité empathique est donc celle développée par le soignant, pour élaborer un juste soin qui sera l'expression d'une attention portée à l'autre. Elle traduit une motivation à prendre soin de la personne et une confiance en ses compétences, donc une suffisamment bonne estime de sa fonction. Cette dernière s'acquiert d'autant plus si les expériences antérieures sont venues la renforcer. Un soignant créatif est donc un soignant conscient de ses capacités et de son autonomie d'action.

Le lien entre créativité et juste soin se trouve dans la recherche de la justesse de l'intervention de soin. En effet, il s'agit de comprendre cette justesse comme une action qui est à la fois à propos et appropriée. La notion d'à propos nous renvoie à la notion de temporalité et donc des trois espaces-temps de la mythologie grecque. Celui du dieu Chronos, c'est-à-dire le soin en lien avec la chronologie et donc l'histoire de vie et l'enchaînement des événements ; celui du dieu Eon qui relie l'acte soignant et le temps de la disponibilité ressentie, de la disponibilité à recevoir l'inattendu et qui facilite la créativité ; et enfin, celui de Kairos qui place le soignant dans l'instant et dans sa réceptivité du moment, afin de saisir l'opportunité. Le juste soin est donc un soin qui tient compte



1. Hélène Trocmé-Fabre, *J'apprends, donc je suis*, Paris, Les Éditions d'Organisation Poche, 1997, p. 235.

SOMMAIRE

➤ Le juste soin

➤ Activités 2016

➤ Vient de paraître...

➤ Revue Perspective soignante n°53



du passé, de la disponibilité et de l'opportunité. Prenons la situation d'accueil d'une personne âgée en institution. La qualité et la justesse de ce soin résident en premier lieu dans la prise de connaissance du parcours de vie afin de pouvoir comprendre la décision de ce choix de lieu de vie. Le deuxième acte permet de préparer le temps de rencontre pour favoriser la disponibilité de l'accueillant et l'écoute des comportements de la personne accueillie et de sa famille. Enfin, le troisième acte voit la mise en œuvre des mots et attitudes visant à répondre au moment opportun à l'anxiété naturelle que génère une telle situation. Le choix de ces mots et attitudes relève bien de la capacité du soignant de recevoir l'inattendu précurseur d'un déséquilibre et donc stimulateur de créativité.

La notion de « soin approprié » renvoie à plusieurs références professionnelles : l'édition de bonnes pratiques professionnelles, l'élaboration d'un cadre institutionnel, la mise en œuvre des principes éthiques et la régulation des vécus professionnels.

L'Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ANESM) a publié des recommandations de bonnes pratiques. C'est un outil de référence qui apporte aux professionnels un encadrement des pratiques. Il a pour objectif de favoriser la bienveillance des personnes accueillies. Ces règles qualitatives ne peuvent cependant suffire pour assurer la réalisation de cet objectif. En effet, il sera nécessaire de faire appel à l'intelligence du soignant, pour que ses bonnes pratiques soient effectivement des réponses pertinentes aux problèmes complexes et particuliers que présente la personne accompagnée. L'appropriation par les professionnels de ces données est un préalable à la mise en œuvre d'un juste soin, parce qu'elles sont un socle de connaissances pertinentes que le soignant doit personnaliser et personnaliser. Toute l'intelligence du soignant réside dans la capacité d'éviter le piège de la simple exécution d'une pratique et d'en faire une réponse appropriée à la situation singulière.

Le juste soin se développe dans le cadre d'une institution et donc d'une dynamique d'équipe. Ce cadre doit être sécurisant à la fois pour le professionnel et le résident. L'écriture d'un projet de service et/ou d'établissement doit permettre de clarifier les valeurs, les concepts et la philosophie de soin partagés par les membres de l'équipe. Cela donne une vision et une ligne directrice de la manière dont est conçu l'accompagnement des résidents. Le partage de ces éléments, fondateur d'une cohérence d'équipe, permet au soignant de développer sa créativité en s'appuyant sur une vision globale des missions de l'équipe. Dès lors, la qualité de sa prestation aura pour origine à la fois ses propres savoirs et la dynamique d'équipe. Néanmoins, il est important de ne pas oublier le contexte institutionnel et les limites imposées par les contraintes organisationnelles. Le risque d'une idéalisation irraisonnée existe. En effet, entre le désir du soignant de bien faire ce qu'il a à faire et le besoin exprimé par le résident, vient s'interposer le principe de réalité. Autrement dit, si la demande et la volonté d'y répondre dépassent la capacité de l'institution et/ou de l'équipe, une zone de tension va se créer. Il apparaît alors que la clarification des missions, dans le projet d'établissement ou de service, permettra de préciser les contours à l'intérieur desquels peut se construire le juste soin. Le questionnement régulier des parcours de soins, à travers des relectures de situations, doit à la fois permettre de réajuster la qualité des prestations et de définir les progressions. Cette dynamique-là évite au soignant de ressentir une frustration issue du décalage entre son idéal soignant et la réalité. Le juste soin est donc un soin qui répond à la singularité de la situation de la personne, dans le cadre d'une démarche qualité, donc de projet d'évolution institutionnelle. La responsabilité n'incombe pas au seul soignant mais aussi à l'environnement humain et sociétal. Une aide à la toilette devient un juste soin si cette aide répond à la fois aux habitudes, aux besoins de la personne, à ses désirs du moment et de l'instant, à la capacité du soignant d'y faire face et aux moyens matériels et temporels qui lui sont octroyés. De ce fait, le juste soin relève parfois de la décision du moindre mal et donc impose un questionnement éthique.

À ce stade de la réflexion, l'interrogation des principes éthiques doit permettre de finaliser les caractéristiques du juste soin. Les principes de bienfaisance, de non-malfaisance, d'autonomie et de justice font bien évidemment partie intégrante du juste soin. Comment peut-on envisager celui-ci sans concevoir que l'on agit pour le bien de la personne, même si cela est plus complexe qu'il n'y paraît ? En effet, déterminer ce qui est bien, en lien avec la complexité de la pensée de chacun, apparaît délicat et mérite de se poser cette question : bien en fonction de qui ? Du patient, de sa famille, du soignant, du contexte ? Une maturation intellectuelle s'avère nécessaire pour ne pas tomber dans une approche naïve de ce principe de bienfaisance.

Quant au principe de non-malfaisance, il oblige le soignant à agir sans porter tort à la personne soignée, et l'invite donc à bien mesurer les effets secondaires de ses actes de soins. Ceux-ci, même dispensés avec les meilleures intentions du monde, peuvent être source de mal-être. Prenons l'exemple, une nouvelle fois, de la toilette qui est un soin dont l'objectif est de satisfaire le confort physique, psychologique et social. Pour qu'il en soit ainsi, le soignant devra prendre garde de ne pas trop bousculer, de ne pas nuire à la pudeur, à l'estime de soi, aux valeurs de la personne à qui est destiné ce soin. Pour preuve, cette réaction de rejet sans nuance que peut exprimer un homme ou une femme que le soin soit fait par un homme. Pourtant, l'intention de ce soignant et de l'équipe était bien légitime.

Cela nous renvoie naturellement au principe d'autonomie qui n'est pas le simple respect de ce que veut ou ne veut pas la personne. La construction de cette posture est bien évidemment dépendante de la personnalité, avec son inconscient et ses fragilités. D'ailleurs, Michel Dupuis nous invite à pondérer ce principe avec le principe de vulnérabilité². Le juste soin, dans ce contexte où la décision relevant du patient doit être prise en considération, participe bien au respect de la dignité.

Enfin, le principe de justice nous renvoie à nouveau vers l'obligation de ne pas extraire la relation soignante de son contexte et des limites que celui-ci impose. Tout soin est envisageable, mais tous ne sont pas réalisables parce qu'un acte de soin pour une personne ne peut se faire sans omettre les besoins des autres patients.

Devant la complexité et l'exigence de la relation de soin, la mise en œuvre du juste soin ne peut faire l'économie d'une régulation des vécus professionnels. Questionner le sens de nos pratiques évite la banalisation de l'humain et prévient une attitude professionnelle ancrée dans l'habitude du quotidien. Or, le sens n'existe pas en soi, mais il est à rechercher dans la compréhension des situations et la détermination des problèmes. Il s'agit aussi de questionner la sincérité avec laquelle le soignant œuvre quotidiennement, l'authenticité de la pensée et du ressenti étant essentielles à la qualité de la relation de soin ; et, enfin, de questionner le degré de présence à l'autre pour que soit assurée la place de chacun. En effet, le sens, la sincérité et la présence peuvent entacher ou faciliter la mise en place d'un juste soin.

Entrer dans une dynamique du juste soin, c'est apprendre à dépasser ses propres peurs, celle de l'étrangeté et celle de ne pas être à la hauteur. Et c'est aussi accepter la remise en question de ses savoirs, laisser s'exprimer une créativité empathique, développer les qualités requises pour accompagner l'autre, s'approprier le raisonnement clinique, avoir une approche éthique de la relation de soin, s'ouvrir à la diversité des situations et reconnaître la singularité des histoires. C'est donc un défi autant individuel que managérial.

Serge Philippon

Cadre supérieur de santé
Responsable du développement
Formateur au GEFERS

2. Michel Dupuis, *Le Soin, une philosophie*, Paris, Seli Arslan, 2013.

ACTIVITÉS 2016

➤ Formations INTER

Éthique et management

- **Formateur :** Michel Dupuis
- **Dates :** 01, 02 février et 17, 18 mars 2016
- **Lieu :** Paris

Éthique et pédagogie

- **Formateur :** Michel Dupuis
- **Dates :** 04, 05 juillet et 26, 27 septembre 2016
- **Lieu :** Paris

La relation au corps dans la formation initiale des soignants

- **Formateur :** Cédric Juliens
- **Dates :** 22 et 23 septembre 2016
- **Lieu :** Paris

Éthique clinique en rééducation réadaptation

- **Formateur :** Raymond Gueibe
- **Dates :** 03 et 04 octobre 2016
- **Lieu :** Paris

Pédagogie et créativité

- **Formateur :** Serge Philippon
- **Dates :** 03 et 04 novembre 2016
- **Lieu :** Paris

Comprendre les comportements et la psychopathologie liés au vieillissement

- **Formateur :** Michelle Andrien
- **Dates :** 06 et 07 octobre 2016
- **Lieu :** Verdun

Bienveillance et contention

- **Formateur :** Serge Philippon
- **Dates :** 11 et 12 février 2016
- **Lieu :** Guéret

Toutes nos formations INTER peuvent être réalisées dans votre région ou pays dans le cadre d'un regroupement d'établissements

➤ Journées Itinérantes Francophones d'Éthique des Sons de Santé

➤ JIFESS 2016

Éthique de l'organisation, éthique du management

Économie et processus :
les professionnels au défi d'une pratique sensée

Bruxelles

Éthique et adolescence

Quelles pratiques et quelles vigilances
dans l'accompagnement des adolescents en crise?

Marseille



➤ Vient de paraître...



Éthique du management et de l'organisation dans le système de soins *Réflexions pour la pratique quotidienne*

Coordonné par
Michel Dupuis, Raymond Gueibe, Walter Hesbeen

Les questions et préoccupations éthiques imprègnent toujours plus les pratiques de soins au sein d'établissements hospitaliers, d'hébergement ou à domicile. Elles surgissent dans un contexte organisationnel et managérial qui nécessite un regard critique approfondi, tant le système et l'encadrement influencent au quotidien le bon déroulement des pratiques de chacun, tout comme des pratiques d'équipes pluridisciplinaires. Cet ouvrage propose des réflexions issues à la fois des pratiques cliniques, pédagogiques et d'encadrement. Les auteurs s'inspirent de ce qu'ils vivent

au jour le jour dans le cadre de leur exercice pour faire part d'expériences de collaborations réussies au sein de leur structure, d'expériences innovantes encouragées par leur organisation, ou bien pour partager des pistes d'amélioration des systèmes organisationnels ou des modes de management. Ils montrent ainsi que, pour que des pratiques puissent se révéler bonnes dans des institutions ou organisations qui se veulent justes, il importe que l'ensemble des acteurs du système de soins soient pris en considération dans la réflexion. Celle-ci, tant individuelle que collective, veillera particulièrement aux répercussions de ce qui est mis en œuvre concrètement sur la qualité des pratiques comme sur la qualité des rapports humains dans les structures.

Ce livre s'adresse aux responsables des établissements, aux différents professionnels de la santé ainsi qu'aux étudiants cadres et de direction intéressés par les enjeux éthiques soulevés au quotidien par le management et l'organisation au sein du système de soins.

Éditions Seli Arslan, Collection Perspective soignante
ISBN : 978-2-84276-209-4



Soin(s). Perspectives éthiques *Des pratiques de soins au prendre soin*

Coordonné par
Seli Arslan
Walter Hesbeen

Les auteurs
Edwige Barthélemy, Brigitte Bonhôte, Michel Delage, Olivier Descamps, William D'hoore, Michel Dupuis, Véronique Haberey-Knuessi, Walter Hesbeen, Laurent Ravez, Christelle Vastrade

La question du lien entre le soin et les soins est aujourd'hui centrale, que ce soit pour le sens des pratiques, les professionnels de la santé de toutes fonctions comme pour les personnes soignées et leurs proches. Elle est en effet sous-jacente chez tous ceux qui s'interrogent sur le sens des pratiques, du travail dans un contexte dominé par des impératifs organisationnels ou gestionnaires, par l'urgence à accomplir les tâches requises, ou chez ceux qui s'inquiètent de la déshumanisation des structures de santé. Comment, dans des conditions contraintes, continuer de préserver l'intention de prendre soin de l'être humain, la perspective soignante, l'éthique de l'agir soignant ?

C'est à cette question fondamentale pour l'avenir des pratiques que les auteurs de ce livre cherchent à répondre en partageant tout d'abord leur expérience de pratiques marquées au quotidien par le souci de prendre soin de l'autre, malade ou vulnérable. La première partie propose ainsi de se plonger au cœur des pratiques de soins et de l'intention soignante, qu'il s'agisse du domaine de la prévention, de la nécessité de tenir compte au jour le jour du libre arbitre du patient, de revenir sur une situation de soins ayant mis en jeu la visée éthique professionnelle, ou encore de se montrer bienveillant face à une personne atteinte de la maladie d'Alzheimer et à sa famille. En deuxième partie, les auteurs vont au cœur du soin et de ses enjeux éthiques au travers de textes à portée d'avantage théorique qui nourriront la réflexion des professionnels en quête de repères sur les enjeux et la portée de leurs actes et décisions au quotidien.

S'interroger sur la perspective des actions, sur les conditions d'accueil des personnes, ou les conditions d'exercice professionnel est essentiel pour veiller à ce que les actes de soins ne s'enchaînent pas sans être mis en pensée individuelle et collective.

Éditions Seli Arslan, Collection Perspective soignante
ISBN : 978-2-84276-212-4

➤ Revue Perspective soignante sommaire n°53

Accompagner et prendre soin
en institution médico-sociale

Claude Demateïs

De la clinique de l'organe et du symptôme
à la clinique de l'humain

Raymond Gueibe

De l'étude d'un cas en formation médicale
à l'apprentissage du regard éthique.

Le cas de Monsieur Martin

Pierre Scalliet

Former à un métier de l'humain
en développant une proximité sensible

Pierre Campia

L'implication des proches aidants
dans les soins au patient en unité de neuroéducation aiguë

François Décaillet, Charlotte Gilart de Keranflec'h

La formation des étudiants en soins infirmiers :

un parcours de professionnalisation à accompagner

Véronique Haberey-Knuessi

Les étudiants infirmiers face aux patients en fin de vie :

entre vulnérabilité et sens de l'engagement

Valérie Desrousseaux

➤ Pour vous abonner à la Revue Perspective soignante ou acquérir les ouvrages édités par Seli Arslan, vous pouvez vous adresser à :

Éditions Seli Arslan | 14, rue du Repos | 75020 Paris |
Tél. +33 (0)1 43 70 18 71 | Fax +33 (0)1 43 70 25 35 |
arslan.seli@wanadoo.fr



UCL
Université
catholique
de Louvain



SANTÉ-TRAVAIL-SERVICE

« Agir pour la santé et le bien-être au travail »