



# Développer une « Culture de bientraitance » en Maternité

Catherine SAUVAGE – Cadre de Maternité  
Cyrille MENNESSIER - Psychologue





- **Maternité Type I en Seine St-Denis (93)**
- **31 lits - 1700 accouchements/an - DMS 3-5j**
- **35 soignants, 15 médecins (10 profils différents)**
- **Patientèle multiculturelle**



# Méthode: 3 niveaux de « Culture »

**Productions**  
signes visibles  
de notre engagement

**Valeurs adoptées**  
établir des règles  
partagées

**Représentations**  
enrichir la  
compréhension



*d'après E. SCHEIN (1990)*

# Méthode: 3 niveaux de « Culture »

Niveau	Méthode
<b>Productions visibles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Charte visuelle de bientraitance</b> (affiches, dépliants...)</li> </ul>
<b>Valeurs adoptées</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Evaluation compétences indiv.</b> (référentiel de compétences)</li> <li>• <b>Analyse des pratiques coll.</b> (15 situations type)</li> </ul>
<b>Représentations</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Besoins de la triade</b> (études de cas / discussion post-it)</li> <li>• <b>Causes de non réponse</b> (analyse causes racines)</li> </ul>

# Résultats 1: représentations



## ○ Synoptique des besoins (30 besoins)

Qu'on réponde à mes demandes

Que maman soit sereine

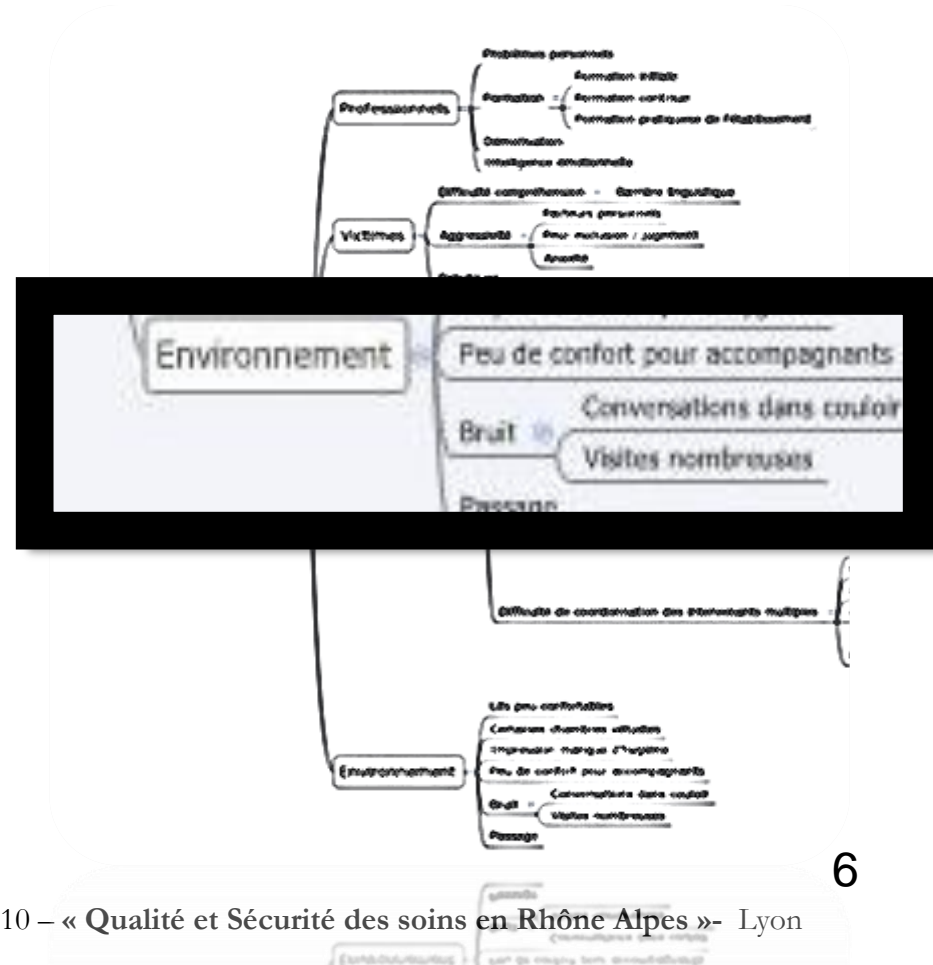
De calme

Que maman soit disponible

Que ma douleur soit entendue



## ○ Arbre des causes de non réponse





## ○ Cartographie des compétences relationnelles (30 pers.)

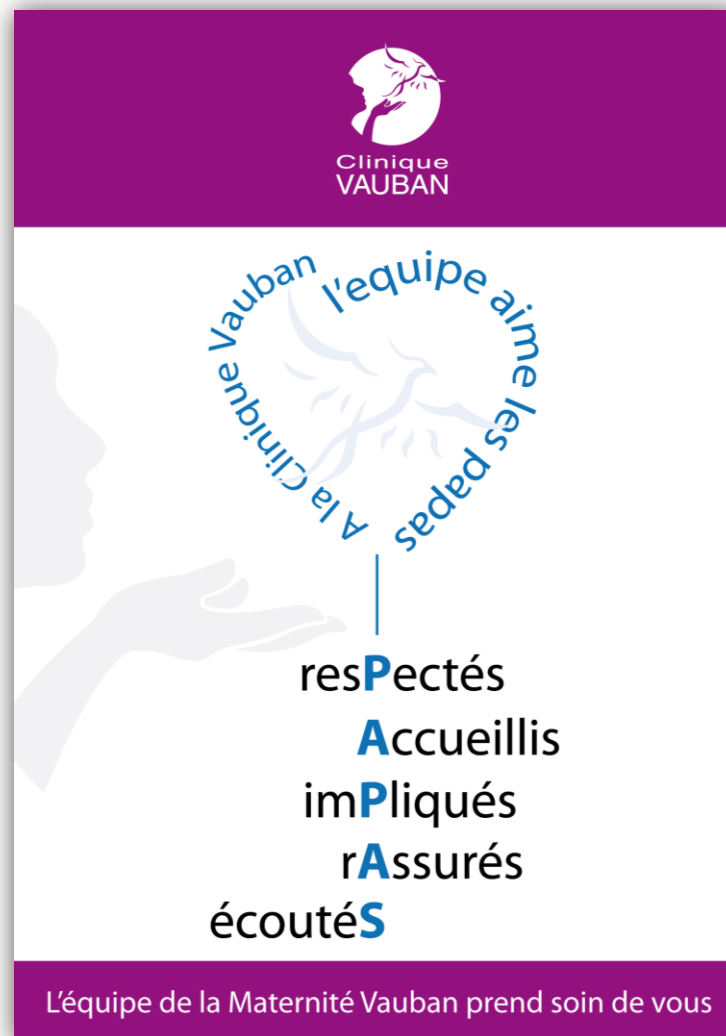
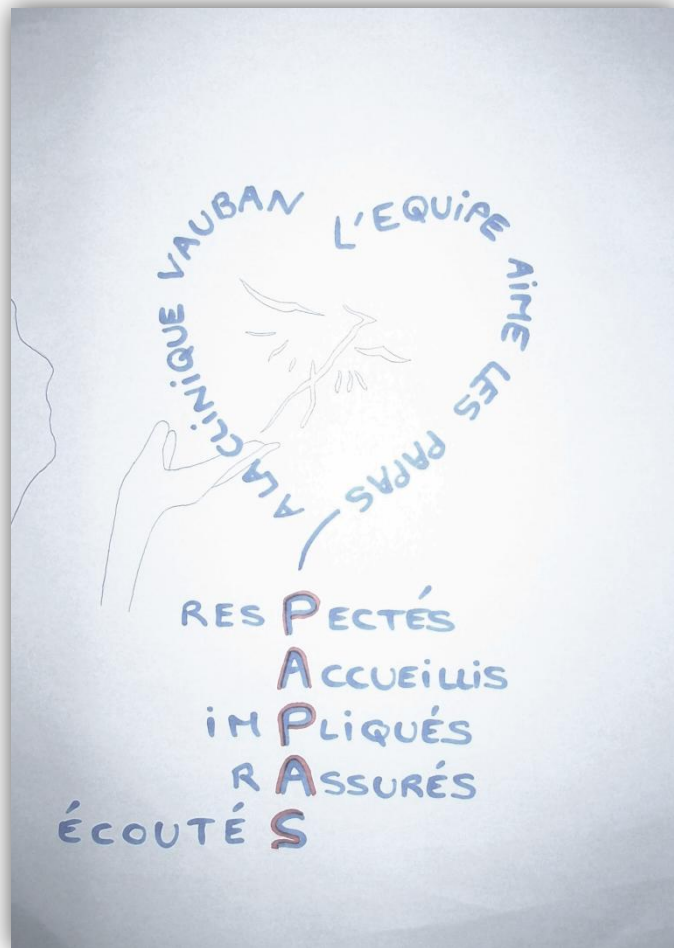
Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3
Se présente par son nom et son statut. Ecoute attentivement ses interlocuteurs	Fait exprimer son interlocuteur et recueille ses besoins et ses attentes.	Propose des améliorations liées à l'accompagnement de la triade.
<b>100%</b>	<b>67%</b>	<b>17%</b>

## ○ Recueil de pratiques partagées (15 situations)

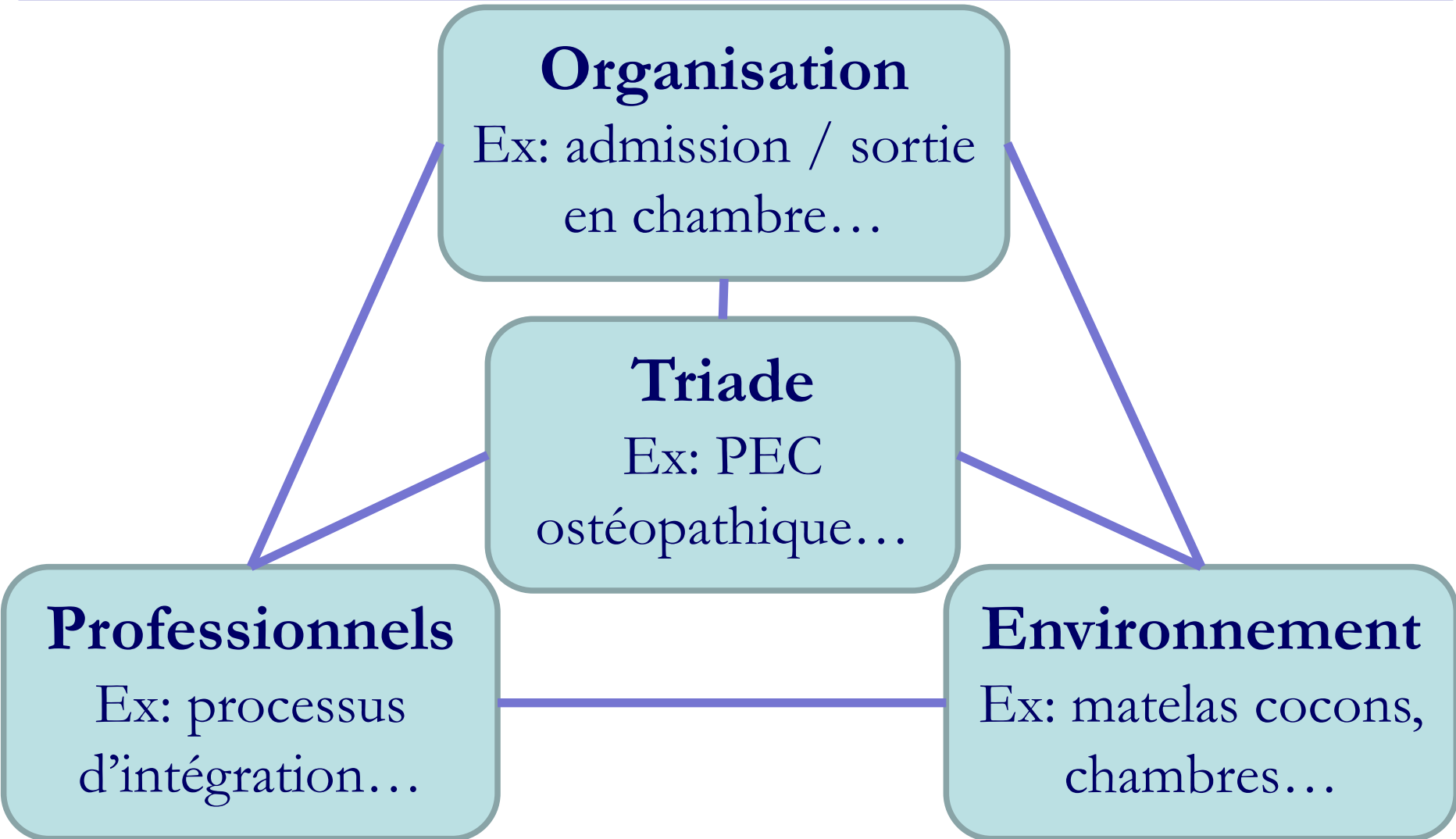
Une personne en blouse est entrée dans la chambre de Mme R., mais elle ne sait pas de qui il s'agit...	[...] Lorsque chacun se présente, par son nom et son rôle, Mme R. se sent accueillie, elle est rassurée et sait quelles questions elle peut lui poser.
--	--



## ○ Affiches du service



# Programme d'amélioration



# En conclusion

- Créer un espace d'expression
- Aider chacun à se connecter à son empathie naturelle
- Mener une réflexion réaliste sur les limites actuelles de la prise en charge de la triade



**Merci à toute l'équipe !**

# Calendrier

	Action	Participants
<b>Sep. 2009</b>	Construction des référentiels de compétences	15 soignants
<b>Déc. 2009</b>	Autoévaluation et évaluation manager des compétences individuelles	35 soignants
<b>Mai 2010</b>	Journée formation et réflexion 1 -Besoins triade -Causes de non réponse -Affiches	10 soignants
<b>Juil. 2010</b>	2 Staffs Gynéco	10 gynécos
<b>Aou. 2010</b>	Journée formation et réflexion 2 -Besoins triade -Causes de non réponse -Affiches	10 soignants
<b>Sep. 2010</b>	Groupe travail besoins triade	4 médecins et paramédicaux