



Hôpitaux de Lyon

Comment les HCL mobilisent tout leur personnel autour de la *bienveillance*

**Dominique FRERING– Directrice
Coordonnateur Général des Soins**

Groupement Hôpital Edouard Herriot - HCL



Contexte du projet

- Démarches mises en place à l'initiative des services
 - principalement en gériatrie
 - Organisation d'un colloque
 - Discussion lancée suite à la projection du film *Mobiquat*
- Programme Qualité, Gestion des Risques des HCL 2009/2013
 - Projet « combattre la maltraitance et promouvoir la *bienveillance* »



METHODOLOGIE

- Juin 2009 => constitution d'un groupe de travail :
 - multi-disciplinaire
 - multi-prise en charge
 - multi-sites

COPIL = groupe plénier

Divisé en 3 sous-groupes de travail



METHODOLOGIE

o Avec 2 objectifs :

- mieux définir et harmoniser les réactions de l'institution face à la maltraitance
- communiquer sur le sujet pour développer une culture positive de la *bientraitance*

=> Pour tous les patients, tous les types de prises en charge



Réflexion préalable du groupe de travail

o Définition des notions de *bienveillance* et maltraitance

- le combat contre la maltraitance passe par la mise en œuvre d'une culture de la *bienveillance*

- nécessité de mettre en place des actions pour éviter la survenue de telle situation =>

- PREVENTION**

- harmoniser les réactions de l'institution en terme de **SANCTION**

- Maltraitance ordinaire => appelée « douces violences » par les membres du groupe



Actions proposées par le groupe de travail

○ Élaboration d'un « kit *bientraitance* » composé de plusieurs outils permettant :

- d'afficher l'engagement des HCL
- d'engager une réflexion individuelle et au sein de toutes les équipes HCL sur ce thème
- de donner aux cadres des réponses adaptées/ « posture du cadre »

=> kit mis à disposition de chaque cadre de santé d'unité



Le « kit *bienveillance* »

○ Charte d'engagement des professionnels pour la *bienveillance*

=> 10 principes fondamentaux :

- « Je suis capable d'identifier mes limites dans la relation et les soins au patient et de passer le relais à mes collègues en cas de nécessité ».
- « Je mets tout en oeuvre afin de soulager la douleur du patient, qu'elle soit physique ou psychique ».

○ Grille d'auto-évaluation des pratiques (maltraitance ordinaire) :

• test réalisé en mai 2010:

- Ce document vous a-t-il permis de vous questionner sur vos pratiques ? **OUI à 75%**
- Si oui, allez-vous changer certaines de vos pratiques ? **OUI à 68%**
- Pensez-vous que ce document soit un support intéressant pour un dialogue en équipe? **OUI à 83%**



Le « kit *bienveillance* »

○ Cartographie des situations de risques de maltraitance permettant :

- à l'institution d'intégrer de nouveaux axes de travail dans le Programme d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins
- aux cadres d'identifier des situations porteuses de risques afin d'engager une réflexion en équipe

○ Définition du circuit de signalement d'une situation de maltraitance :

- procédure de signalement
- document d'information à l'attention des professionnels
- élaboration d'une trame de rapport circonstancié /suspicion d'une situation de maltraitance



Prévention : Formation des professionnels

o Formation initiale :

- IFSI et IFCS => pour intégration de la thématique *bientraitance* dans les modules de formation

o Formation continue :

- formation « *bientraitance* » inscrite dans le plan de formation HCL



Suite du projet

2 Objectifs :

1/ mobiliser l'ensemble des professionnels HCL sur ce thème en 2011

- **Élaboration d'un plan de communication**
- **Déploiement des « kits *bientraitance* »**
 - **porté par la Direction et la Direction des Soins de chaque Groupement Hospitalier composant les HCL**



Aboutissement du projet

2/Organisation d'un colloque en 2011 :

- ouvert à l'ensemble des professionnels HCL et des autres établissements de Rhône-Alpes
- axé sur des retours d'expériences :
 - présenter les actions mises en place dans les services, suite au déploiement des kits
 - présentation, par les autres établissements, des actions mises en place

Asseoir une Culture de la *bienveillance* aux HCL