



## D'UNE DEMARCHE DE PREVENTION DE LA MALTRAITANCE A LA PROMOTION DE LA BIENVEILLANCE EN HOPITAL LOCAL

GAYTE Christine Cadre Supérieur de Santé

Hôpital Elisée Charra 07270 LAMASTRE

# L' HOPITAL ELISEE CHARRA



# L' HOPITAL ELISEE CHARRA

## NOS PARTICULARITES

Implantation en zone rurale

Petite taille : 151 lits

Secteur sanitaire et médico social

Tout le monde se connaît du soignant au  
soigné

Absence de Comité éthique



# POURQUOI ENTRER EN DEMARCHE DE BIENVEILLANCE ?

- **Accréditation en 2003**
- **Certification en 2007**
- **Projet d'établissement**
- **Plan de formation**



# FORMATION BIEN TRAITANCE

- Le cahier des charges
- Formation action
- Choix de l'organisme
- Constitution des groupes de formation
- Déroulement de la formation :
  - 20% effectif de l'établissement soit 32 personnes,
  - pluridisciplinaire,
  - inter services.



# MISE EN OEUVRE DE LA FORMATION

- Constitution de 2 groupes de travail

- 1- Communication et information

- 2- Elaboration Charte + livret + modalités de signalement

- Convention avec le conseil général la déclaration des situations de maltraitance.

- Sensibilisation ensemble des acteurs de l'établissement.

# CHARTRE DE LA BIENVEILLANCE

## CHARTRE DE LA BIENVEILLANCE

Les êtres comptent toujours plus que les choses ou que les actes

- Toute personne est unique, singulière et doit être respectée
- Respect de sa dignité et de son identité
- Ecoute, information, autonomie
- Respect de la pudeur et de l'intimité
- Disponibilité
- Equité et humanité
- Respect et tolérance
- Ecoute, accueil de l'entourage
- Participation et implication de l'entourage

ETRE BIENVEILLANT OU BIENTRAITANT, C'EST VIVRE DANS UN MILIEU QUI IMPLIQUE DE LA PART DE TOUS, ENCADREMENT, SOIGNANTS, FAMILLES, PATIENTS, RESIDENTS, UN RESPECT MUTUEL DANS UNE COMMUNICATION FAITE DE CONFIANCE, DE TOLERANCE ET D'ECOUTE.



# LE LIVRET DE LA BIENVEILLANCE

**But du livret : décliner en actions concrètes les recommandations de la Charte**

**1. Toute personne est unique, singulière et doit être respectée**

- J'appelle la personne par son nom de famille, par son prénom à sa demande (validation par la personne ou la famille et en équipe de soins)
- J'évite le « on » pour m'adresser à elle
- Je respecte les règles de politesse et de courtoisie habituellement en usage
- Je respecte la confidentialité
- J'ai une voix calme
- Je ne parle pas à une collègue de sujets personnels pendant les soins

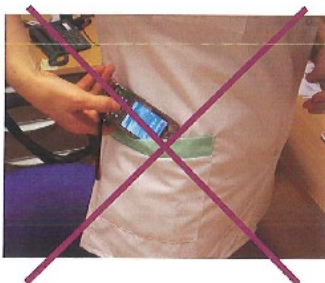
# LE CALENDRIER DE LA BIENVEILLANCE

HOPITAL E. CHARRA  
07270 LAMASTRE

Groupe bientraitance

## CALENDRIER DE LA BIENTRAITANCE

2<sup>ème</sup> TRIMESTRE 2010



Charte de la Bienveillance  
**5 - DISPONIBILITE**

HOPITAL E. CHARRA  
07270 LAMASTRE

Groupe bientraitance

## CALENDRIER DE LA BIENVEILLANCE

3<sup>ème</sup> TRIMESTRE 2010



Charte de la Bienveillance  
**3 - ECOUTE, INFORMATION,  
AUTONOMIE**

# NOS PROJETS...

- Continuer les actions de formation
- Créer un Comité éthique
- Sensibiliser les équipes
- Mettre en place des indicateurs de suivi



# LES DIFFICULTES RENCONTREES

- Déclarer les situations
- Interpeler sans agresser
- Changer sans bousculer
- Questionner d'une manière positive
- Sensibiliser les aidants



→ Rester vigilant : chaque situation peut être une situation à risque.

# CONCLUSION

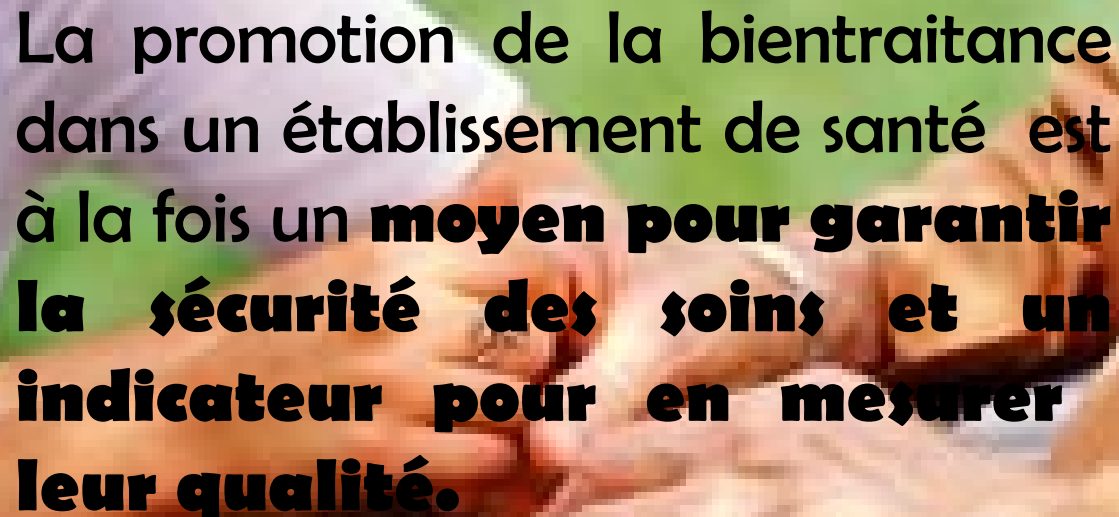
---

Promouvoir la bienveillance dans nos prises en charge :

- **démarche collective** de la direction à l'agent,
- le gage de réussite d'une telle démarche c'est **l'implication complète des personnels.**

Mais suppose aussi que les actions de formation soient réellement tournées vers une aide concrète des acteurs de terrain pour créer des outils de mise en place et de suivi au **quotidien.**

# CONCLUSION



La promotion de la bientraitance dans un établissement de santé est à la fois un **moyen pour garantir la sécurité des soins et un indicateur pour en mesurer leur qualité.**