



**Clinique Lyon-Nord**  
— *Rillieux* —

Développer la Bienveillance  
dans un établissement de court séjour.  
Retour d'expérience

A. PERRIER, Directeur Soins Infirmiers

A. GAUDILLERE, Resp. Assurance Qualité

# 2006 : Comment sensibiliser les équipes à la Maltraitance ?

---

## Mise en place Groupe de réflexion :

- recherche bibliographique pour définir le thème
- deux axes de travail:
  - o repérage de la maltraitance sur les patients arrivant aux urgences de l'établissement
  - o la maltraitance dans l'établissement

# Le repérage de la maltraitance pour les patients entrants dans l'établissement

---

## Formalisation d'une procédure pour définir :

- la maltraitance
- les facteurs de risques
- le dépistage et le diagnostic dans les services
- la prise en charge de la maltraitance selon la législation

# La maltraitance dans l'établissement

---

## Sensibilisation du personnel :

- auto évaluation à l'aide d'un questionnaire
- sensibilisation à déclarer (fiche évènements indésirables)
- analyse des plaintes patients

## Importance de réaliser un livret de sensibilisation

# Le Livret : Ensemble contre la maltraitance

---

- Définition de la maltraitance
- Grille d'autocontrôle
- Facteurs de risque de maltraitance
- Les différentes formes de maltraitance: mauvaises et bonnes pratiques professionnelles
- Les signes d'alerte
- Extraits de textes juridiques
- Conduite à tenir

## 2010 : La bientraitance

---

### Engagement avec le CEPPRAL car:

- action de 2006 s'essouffle, nous parait insuffisante
- nécessité de mieux structurer notre action

## Actions 2010

---

**Intégration de la notion de bientraitance** dans la politique et le projet d'établissement avec la participation des usagers et présentation en Commission Médicale d'Etablissement

**Rédaction et diffusion d'une charte de bientraitance** afin d'assurer le meilleur accompagnement possible des personnes hospitalisées

## CHARTRE DE BIENTRAITANCE

Cette chartre est mise en place  
afin d'assurer le meilleur accompagnement possible  
des personnes hospitalisées

La bientraitance englobe tout ce qui favorise l'épanouissement de la personne, s'adapte à ses besoins divers (psychologiques, physiologiques, affectifs, etc.) et permet un développement harmonieux.

La bientraitance impose :

- un ensemble de comportements, d'attitudes respectueuses de la personne,
- la nécessité du professionnalisme,
- la recherche d'un environnement sécurisé.

La bientraitance est un pilier de l'amélioration continue. Elle s'inscrit dans les valeurs et la qualité de service que prône la Clinique Lyon-Nord/Rillieux.

### Article 1 : Engager notre bienveillance auprès du patient tout au long de son séjour :

- En respectant l'intimité et la dignité du patient
- En appliquant le vouvoiement
- En faisant preuve d'altruisme et en respectant la personne
- En optimisant notre faculté d'écoute pour répondre aux demandes des patients
- En favorisant le confort et la tranquillité du patient
- En ne faisant aucune discrimination afin de garantir à tous le même accès aux soins
- En formalisant des conduites à tenir
- En offrant une prise en charge adaptée aux handicaps du patient et/ou de son entourage

### Article 2 : Respecter et promouvoir les droits et les libertés reconnus aux patients :

- En donnant l'accès au dossier médical
- En garantissant la confidentialité des informations relatives aux patients
- En permettant au patient de désigner la personne de confiance
- En respectant justice et équité
- En respectant la volonté du patient
- En encourageant les professionnels à délivrer une information adaptée à la compréhension du patient
- En identifiant les attentes du patient y compris les besoins sociaux et psychologiques
- En informant le patient de la survenue d'un événement indésirable lors de son Hospitalisation

### Article 3 : Offrir aux patients une prise en charge adaptée à leur pathologie :

- En proposant un projet thérapeutique en fonction de l'état de santé du patient
- En étant responsable et engagé professionnellement
- En évaluant l'état nutritionnel du patient afin de fournir des choix alimentaires adaptés
- En identifiant des conduites addictives pour proposer une prise en charge appropriée
- En appliquant les recommandations en matière de contention :

La contention n'est réalisée qu'après une analyse du bénéfice / risque pour le patient et sur prescription médicale uniquement. Le patient fait alors l'objet d'une surveillance particulière.

### Article 4 : Agir contre la douleur aiguë et / ou chronique, physique et / ou morale :

- En animant le Comité de Lutte contre la Douleur
- En améliorant la prise en charge de la douleur selon les recommandations de bonnes pratiques
- En évaluant périodiquement la douleur du patient
- En formant les équipes de façon continue aux nouvelles techniques d'analgésie

### Article 5 : S'inscrire dans une démarche d'amélioration continue des pratiques professionnelles :

- En assurant une évaluation régulière des compétences professionnelles
  - Individuelle : la faculté de s'interroger sur sa pratique et de vérifier qu'elle est conforme aux objectifs de bientraitance est une aptitude attendue de tous les professionnels de l'établissement.
  - Collective : l'établissement est garant de la mise en place de moyens visant à réaliser l'évaluation des pratiques (instance de concertation et de régulation).
- En associant les usagers et le personnel à l'amélioration de la qualité (CRUQCP)

### Article 6 : Garantir aux patients la compétence professionnelle de notre personnel :

- En recrutant des personnes qualifiées
- En encourageant la formation en cours d'emploi
- En délivrant aux patients une information coordonnée par les professionnels sur les soins

### Article 7 : Mener une politique dynamique de sécurité sanitaire :

- En optimisant nos ressources et nos moyens
- En assurant le suivi des produits de santé
- En respectant les règles de bon usage du médicament
- En appliquant les procédures d'hygiène et de vigilance
- En organisant des maintenances préventives et curatives des dispositifs médicaux

### Article 8 : Organiser la continuité des soins :

- En coordonnant les transmissions orales et écrites des différentes équipes
- En formalisant des règles de responsabilité, de présence et de concertation
- En contractant des conventions avec des établissements extérieurs

A. PERRIER, D.S.I.  
*Signé*

A. GAUDILLERE, R.A.Q.  
*Signé*

MH. RIOCREUX, Directeur  
*Signé*

Dr GUIRAUD, Président C.M.E.  
*Signé*

## Actions 2010

---

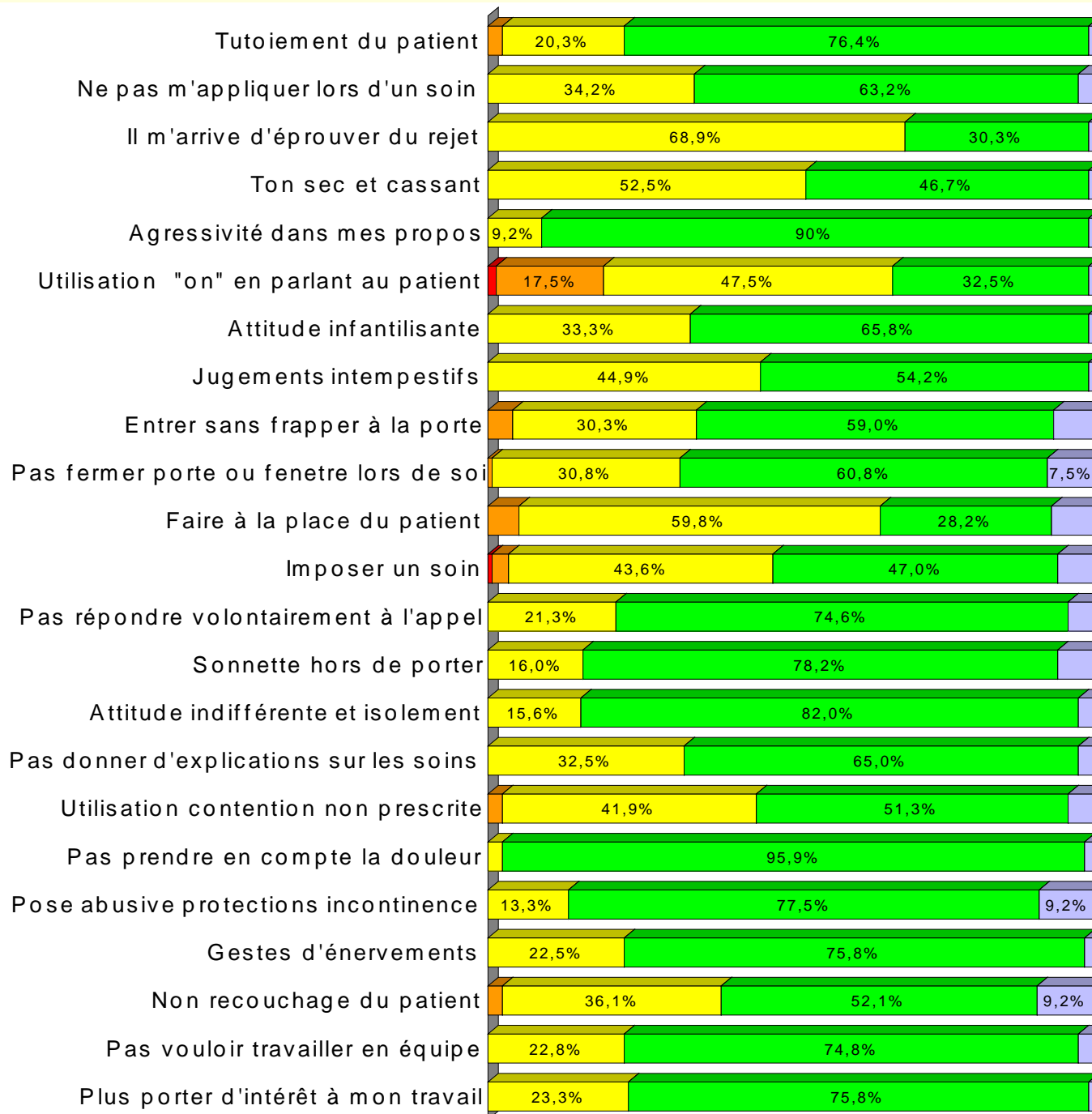
### **Nouvelle autoévaluation :**

- par catégorie de personnel ( médical, soignant, paramédical, administratif)
- analyse de cette autoévaluation
- résultats présentés et analysés dans chaque service



Clinique Lyon-Nord  
Rillieux

- Toujours
- Souvent
- Parfois
- Jamais
- Non concerné



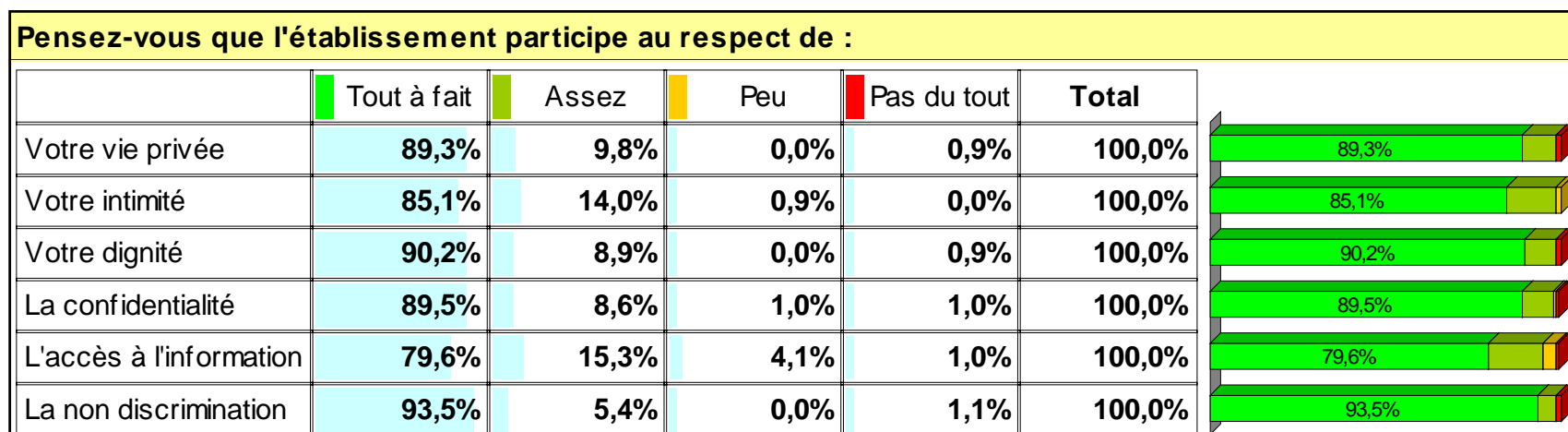
## Actions 2010

---

### Référents bientraitance :

- dans chaque service nomination d'un « référent bientraitance » chargé de recenser avec l'ensemble de l'équipe les risques de maltraitance et les actions de bientraitance
- création d'un groupe de travail avec ces référents pour établir une cartographie des risques et des actions par service

## Enquête Droit des usagers : -satisfaction patient (125), en collaboration avec les représentants de la CRUQ



# Contention Physique

---

## En parallèle, réflexion sur la contention physique :

-réalisation d'un audit (par observation) en février 2010

-mise en place des mesures d'amélioration :

- évaluation bénéfice/risques de la contention
- information du patient et de sa famille
- la réévaluation des risques
- la traçabilité journalière de ces actions

## Les actions à entreprendre...

---

**La cartographie des risques nous permettra de cibler:**

- nos points faibles
- les actions d'amélioration à mettre en place
- de cibler le type de formation nécessaire

# Donnons la parole à Madame Aimée Bientraitance

- Frappez à la porte de ma chambre avant d'entrer est un vrai souhait !...
- Respectez mon intimité et vous me comblerez....
- Evitez de me tutoyer...que j'aimerais !....
- Fermez la porte de ma salle de bain...ça me plairait....
- Accompagnez moi au WC .....SVP...je suis trempée....
- Laissez moi dormir....le temps me le permet.....
- Ecartez de mon café au lait toutes ces pilules jaunes, rouges, vertes....c'est amer à souhait....
- Fermez la fenêtre....la neige est tombée....
- Mettez moi mon dentier...j'aimerais tant manger un morceau de poulet....
- Tenez moi délicatement...ma peau est si fragilisée....
- Changez moi ma tenue tâchée....je vais avoir des visites....
- N'oubliez pas mon pansement....il s'est détaché....
- Permettez moi de vous appeler...j'ai si mal au côté....
- Pardonnez moi si je me suis oubliée....mais la sonnette est à l'opposé....
- Mettez moi mon appareil auditif...j'entendrai les oiseaux chanter...
- Détachez moi....il fait si beau pour marcher....
- Regardez moi pour me parler....vous verrez mes larmes couler...
- Laissez moi m'isoler.....c'est ma liberté de penser....
- Donnez moi la parole....J'ai toute ma vie à raconter....