

## >> Démarche éthique et droits des usagers

### Formation n°1. Développement durable de la bientraitance



#### Orientation

##### ❖ Contribuer à l'amélioration de la relation entre professionnels et résidents

Avec pour objectifs :

- L'amélioration de la qualité de vie du résident et la prise en charge des personnes fragiles et/ou handicapées, et de leur entourage ;
- La prévention de la maltraitance et la promotion de la bientraitance ;
- La formation à la relation « professionnel de santé-patient » ou au « partenariat soignant-soigné ».

##### ❖ Contribuer à l'implication des professionnels dans la qualité et la sécurité des prises en charge ainsi que dans la gestion des risques

Avec pour objectifs :

- D'améliorer la connaissance des enjeux de sécurité et des procédures de déclaration d'événements indésirables ;
- La connaissance par les professionnels des responsabilités juridiques des différents corps de métiers.

##### ❖ Contribuer à l'amélioration des relations entre professionnels en équipes pluriprofessionnelles

Avec pour objectifs :

- L'élaboration de référentiels communs et de coopérations professionnelles ;
- Les coopérations entre professionnels de santé relevant des articles L. 4011-1 et suivants du code de la santé publique ;
- L'amélioration du travail en équipes.

#### Constat

La population fragile, vulnérable accueillie nécessite la promotion de la bientraitance et la prévention des situations à risque.

La promotion de la bientraitance répond à différentes recommandations :

- Aux recommandations de l'HAS ;
- Aux recommandations de bonnes pratiques professionnelles sur le rôle de responsable d'établissement et de l'encadrement (ANESM) ;
- La loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé ;
- La charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante ;
- Le plan de développement de la bientraitance du 14 mars 2007 ;

#### Public et prérequis

Personnel ayant des contacts avec les résidents et les patients.

#### Compétences visées

Renforcer les compétences relationnelles et soignantes des professionnels en mettant en œuvre une vigilance particulière sur les risques de maltraitance.

#### Durée

4 jours

#### Intervenant

Mme ENDTER : IDE

#### Mode

La formation se fait en face à face, réunissant formateur et apprenants. Des supports multimédias sont utilisés pour faciliter, enrichir la formation et la transmission des informations.

L'outil Mobiquel est utilisé avec le support bientraitance.

Un guide de bientraitance sera élaboré au cours des différentes formations et mis à disposition de l'institution.

#### Moyens mis en œuvre

- Utilisation de l'outil Mobiquel pour faire les liens théoriques et pratiques des connaissances acquises. Local de formation équipé avec espace suffisant pour des ateliers pratiques
- Paperboard
- Support d'évaluation de la formation
- Analyse comparative des résultats du questionnaire initial et du questionnaire final.

- Au guide de gestion des risques de maltraitance en établissement.

### Objectifs pédagogiques

Former les agents intervenant en établissement médico-social au développement de la bientraitance et à la prévention des situations à risque en sensibilisant le personnel à la maltraitance vis-à-vis des résidents, en rappelant les différentes formes de maltraitance, les moyens de prévention et les modalités de signalement et en impliquant les responsables dans la démarche.

Les objectifs pédagogiques de la partie cognitive sur le thème du « développement durable de la bientraitance » sont :

- Situer le cadre légal de la maltraitance ;
- Définir les concepts de bientraitance et évaluer sur le terrain le niveau de bientraitance des personnes accueillies ;
- S'inscrire dans une dynamique de progrès permanent à partir de la prise de recul critique des propres pratiques professionnelles ;

Utiliser au quotidien les techniques de communication propices au développement d'une culture de bientraitance (assertivité, attitudes d'entraide, critiques constructives) ;

- Compléter le « guide de bonnes conduites en matière de bientraitance ».

### Analyse des pratiques professionnelles

- Echanges autour des pratiques professionnelles autour de la bientraitance/maltraitance et attentes des professionnels ;
- Exercices de mise en situation par jeu de rôle ;
- Prise de recul sur les pratiques après visite de l'établissement ;
- Tests sur les pratiques professionnelles dans la relation professionnel – résident et la relation entre professionnels.

### Acquisition et perfectionnement des connaissances

Test initial des connaissances sur le thème de la bientraitance / maltraitance.

#### **Séquence 1**

- Définition de maltraitance : Qu'est-ce que maltraiter ?
- Ennemis de la bientraitance
- Notion de « dérives maltraitantes »
- Les outils de la bientraitance
- Présentation et lectures de documents : formes de violence, niveaux de maltraitance, chartes
- Législation
- Définition de la bientraitance
- Jeux de rôle en lien avec le contenu de la journée

#### **Séquence 2**

- Rappel des notions essentielles abordées le premier jour
- Exercices sur la relation soignants/patients
- Test sur l'affirmation de soi
- Exercice de communication

### Séquence 3

- Vécu de la période d'intersessions
- Rappel théorique des deux premiers jours de formation
- Approche du stress
- Travail sur le guide de bientraitance ; élaboration d'une charte
- Visite de l'établissement

### Séquence 4

- Approche et définition de l'empathie
- Travail sur le guide de bientraitance ; élaboration d'une charte
- Diffusion d'un film
- Jeu de rôle
- Conclusion, bilan de la formation

### Test final des connaissances acquises au cours de la formation

#### Sortie de formation et suivi

Le guide de bientraitance élaboré au cours de la session sera remis au demandeur.

Une journée de suivi dans l'année suivante pour un rappel des éléments importants et prise de recul des pratiques au sein des services.

#### Traçabilité

- Attestation de présence
- Journée de rappel à programmer au cours de l'année suivante
- Emargement de la participation au programme Charte de Bientraitance signée individuellement