

La Bienveillance

Formation présentielle et à distance

CRP CONSULTING
CONSEIL - FORMATION



Le Contexte et les Attentes

« La notion de bienveillance est née au milieu des années 1990. Elle fait désormais partie intégrante des réflexions sur les soins et les pratiques à l'hôpital. La thématique est un critère à part entière dans la partie droit et place des patients du manuel de certification HAS ».

« Promouvoir la bienveillance, c'est renforcer un modèle de prise en charge et d'accompagnement des personnes accueillies en établissement centré sur leur besoins, leurs attentes, leurs préférences, c'est pour les soignants prendre conscience de sa manière d'agir et de dire, soucieuse de l'autre. C'est apprendre à Ecouter et Entendre l'autre et soi même. »

Les objectifs généraux

- Déployer la bienveillance au cœur du soin, développer et soutenir le souci de l'autre
- Appréhender le concept de bienveillance dans sa dimension opérationnelle au quotidien
- Intégrer la bienveillance dans les pratiques professionnelles et les processus de Prise en Charge
- Développer une veille professionnelle sur les conduites inacceptables

Les objectifs opérationnels

- Prendre conscience des attitudes quotidiennes de maltraitance envers les personnes dépendantes
- Appréhender le concept de bienveillance en tenant compte des besoins de la personne soignée et des contraintes institutionnelles
- Savoir gérer les situations difficiles
- Intégrer la bienveillance dans le dispositif de prise en charge du patient, au niveau individuel et institutionnel
- Mettre en place une charte bienveillance intégrée au projet de soins



La préparation de la formation

D'un point de vue institutionnel, nous proposons, en amont de la formation de travailler avec les représentants de la Direction des Soins, de la CME, du service Qualité et Gestion des Risques, des Usagers et du Comité d'Ethique sur :

- Les résultats de l'auto-évaluation des pratiques de la HAS,
- Les indicateurs pré-existants au sein de l'établissement sur les thématiques autour de la bientraitance
- La définition des jeux de rôles possibles

Ce travail permettra de cadrer les messages institutionnels et systémiques que les formateurs de CRP Consulting devront faire passer durant les formations.

- Des situations de maltraitance malheureusement avérées au sein de l'établissement (cf. CRUQPC) et pouvant faire l'objet d'un travail au sein des groupes de formation (en complément des outils de type maltraitance en situation de vie (HAS – FORAP – CCECQA Oct. 2012)

D'un point de vue plus individuel, en amont de la formation, un **questionnaire** sera remis à chaque participant sur :

- Les concepts clés de la bientraitance
- Leur connaissance des plans d'action Bientraitance au sein de l'établissement
- Les situations de maltraitance rencontrées dans la vie professionnelle quotidienne que le participant souhaite travailler lors de la formation.

D'un point de vue pédagogique, la formation sera conçue sous forme de « granules » de e-learning disponibles aux participants avant et après la formation et alimentés par les travaux des groupes de formation tout au long du cycle de formation. La plateforme de formation e-learning de BGE Sud-Ouest et CRP Consulting pourra servir de supports aux modules e-learning.

La Bienveillance

Déroulé de la formation

Jour 1 Matin : Les fondamentaux de la Maltraitance et de la Bienveillance

La Bienveillance ne se résume pas à l'absence de maltraitance.

① Contenu

- Définition des différentes manifestations de violence ou de maltraitance
- Les mécanismes relationnels en jeu : victimes, auteurs, témoins
- La responsabilité des professionnels : réglementation, mode de signalement, recours en cas de plainte, protection et prévention, etc.
- La maltraitance comme expression de symptômes

La Bienveillance

- Approche juridique : loi du 4 mars 2002, loi du 2 janvier 2002, droits du résident, etc.
- La charte des droits et liberté de la personne accueillie, charte des droits du patient hospitalisé et la déclaration des droits de l'homme
- Les normes de qualité en matière de prise en charge.
- Les travaux de la HAS et de l'ANESM et ANAP en matière de Bienveillance
- La Notion de référent bienveillance

② Méthodes

Méthode affirmative : présentation d'un powerpoint

Jour 1 Après-midi : Votre établissement organise la bienveillance

L'approche institutionnelle et systémique dans mon Pôle ou mon service

① Contenu

- Le contenu de l'auto-évaluation et les résultats
- L'état des lieux par unité
- Le plan d'action
- Exercice pratique en sous groupes :
 - Comment valoriser les démarches engagées ?
 - Comment approfondir et continuer de déployer ces démarches dans mon pôle, mon unité ?
- Quelle charte institutionnelle proposer

② Méthodes

Méthode affirmative : présentation d'un powerpoint

Méthode Interrogative : questionnement du groupe sur la connaissance de ces actions et sur les conditions de déploiement de ces démarches au sein de l'établissement

Méthode active : exercice de définition de la charte de bienveillance à l'échelle institutionnelle

Jour 2 matin : être bientraitant

La bientraitance au quotidien

① Contenu

- Jeux de rôles avec étude de cas issus des expériences de l'établissement ou des participants, des publications de la HAS et/ou des expériences des formateurs
- Restitution et analyse avec le formateur et reprise des analyses de cas faites le matin et identification des actions individuelles possibles en binôme et présentation croisée

② Méthodes

Méthode Active : en sous-groupes, analyse de cas, jeux de rôle

Jour 2 Après-Midi : je suis bientraitant dans mon environnement

La Charte de Bientraitance

① Contenu

- A partir de l'approche institutionnelle de la bientraitance et des approches individuelles de la bientraitance, création de posters, rédaction d'une charte par pôle (charte de bientraitance dans mon Pôle, dans mon service).

Les présentations des posters seront filmés et intégrées au dispositif e-learning de la formation bientraitance concernée.

② Méthodes

Méthode Active : travail de création en groupe.