



RÉQUA

**Promouvoir
la bientraitance au
quotidien:
notre challenge**

CONCLUSION

Docteur P. NACHIN RéQua



Ensemble relevons le...

- **But** : améliorer la prise en soins/accompagnement des personnes les plus vulnérables → amélioration continue de la qualité dans notre perception d'autrui.
- **Cible et périmètre** : tous les services tous les établissements.
- **Professionnels concernés** : ensemble des professionnels approchant le « *patient/résidant/bénéficiaire* ».



Identifier et promouvoir

- **Principe** : volontaire lors de réunions de service, des staff, de conseils de pôle...
- **Méthode de mise en œuvre**: au sein d'un service « *réactivité collective* » pour identifier et optimiser la prise en compte de la bientraitance.
- **Temps**
 - **De déploiement** : restreint, quasiment nul
 - **D'application** au quotidien : la traçabilité
- **Perspectives**: **identification d'exemples par l'ensemble du personnel**, illustration des chartes régionales par le vécu de l'établissement → association des usagers et communication à l'environnement.

PROMOTION DE LA BIENTRAITANCE AU QUOTIDIEN

EDIC 4

PRÉREQUIS

« La bienveillance est une culture inspirant les actions individuelles sein d'un établissement ou d'un service. Elle vise à promouvoir le b présent à l'esprit le risque de maltraitance » (ANESM) ^[1]

« ...une violence est faite à un usager dès lorsqu'une institution ne t son égard, dès que la qualité de son accueil n'est plus garantie, dès priment sur ceux de l'usager accueilli ». Éliane CORBET. ^[2]

La promotion de la bienveillance EST UNE VALEUR INCONTOURNABLE établissement accueillant des personnes âgées. Cette fiche outil est

l'établissement de s'interroger sur la promotion de la bienveillan quelques pistes de réflexion sur la bienveillance dans certains tem départ du résident en sus de la bienveillance au quotidien. Elle com identifiées dans la quasi totalité des fiches de ce classeur. ^[1]

La bienveillance est par définition une notion contextuelle et non f nombre de dimensions incontournables et ne peut donc relever d' bienveillance naît donc d'un équilibre entre un fond commun d'ex) répondre aux besoins fondamentaux de l'usager de la manière la pl personnalisée possible — et une interprétation puis une mise en œu dynamiques données par les professionnels au sein d'une structure définit par conséquent au terme d'échanges continus entre tous le professionnels, usagers, familles et proches des usagers, bénévoles de l'accompagnement. ^[2]

REFERENCES REGLEMENTAIRES / RECOMMAN

- Loi n° 2002-02 du 02 janvier 2002 rénovant l'action sociale et ^[1]
- Déclaration des droits de l'Homme (1948) ^[1]
- Déclaration des droits de l'enfant (1959) ^[1]
- Déclaration des droits de la personne handicapée (1975) ^[1]
- Charte des droits fondamentaux de l'Union Européenne (2000) ^[1]
- Protection des adultes et des enfants handicapés contre les ab ^[1]
- La bienveillance: définition et repères pour la mise en œuvre ^[1]

INFORMATIONS À RECUEILLIR

Nous avons cherché à faire ressortir quelques aspects pas toujours contact du résident » et pourtant justifiant une adaptation directe

• « Les conditions de l'accueil, la situation, l'environnement et espa développer des liens sociaux et culturels (transports en commun adaptés au bien être physique et moral de toutes les personnes handicaps dans toutes les conditions (en matière d'hygiène, de s cas de sinistre, d'agression, ...). Toutes les attentes identifiées da

peuvent être satisfaites et le sont. ^[1]

• **Les conditions d'organisation** : il n'existe pas de carence du système administratif de l'équipe de direction se répercute : ^[1]

- sur des négligence au niveau des sécurités sanitaires, des installations ^[1]
- sur des déficits de planning soignant, ^[1]
- sur des insuffisances de formation, de compétences, de qualification, de recrutement dans l'ensemble des métiers ^[1]
- sur des insuffisances de suivi ou d'atteinte d'objectifs y compris managériaux ^[1]

• **Les conditions de fonctionnement** : le droit et la liberté de personnes accueillies se manière concrète : ^[1]

- sur des glissements de tâche ^[1]
- sur des absences de fiches de fonction de mission, ^[1]
- sur une inefficience et un défaut d'intégration, de soutien, d'accompagnement des so ^[1]
- sur un défaut de l'organisation de la délivrance, de la circulation, et du stockage de l'r ^[1]
- sur des manques / absences de contrats de coopération, de conventions, d'adhésion à c ^[1]
- sur le maintien d'un résident dont les conditions de prise en charge dépassent le cahie de l'établissement ^[1]

• **Les conditions de fonctionnement** : le droit et la liberté de personnes accueillies se manière concrète : ^[1]

- prestations adaptées à tous les résidents dans toutes les circonstances ^[1]
- absence de négligence active ou passive susceptible d'altérer la santé, de contrarier le physique ou moral (ex : absence de sollicitation des proches pour permettre l'acquisition de toilettes, de cadeaux de Noël... par le résident) ^[1]
- en matière de traitement (polymédication, psychotropes, associations dangereu existe des EPP, des études de pertinence des prescription, des interrogations des médec ^[1]

Le repérage de la promotion de la bienveillance se fera en particulier sur la combinaior facteurs suscités, sur les combinaisons des différentes conditions d'accueil, d'organisati fonctionnement. ^[1]

L'établissement peut développer d'autres réponses à ce critère ^[2]

PERSONNES RESSOURCES	DOCUMENTS RESSOURC
- Direction ^[1]	- carnet sanitaire ^[1]
- Cadre coordonnateur ^[2]	- règlement intérieur ^[1]
	- contrat de séjour ^[2]

CONSTATS

À rédiger par l'établissement ^[1]

POINTS FORTS

À rédiger par l'établissement ^[1]

AXES D'AMELIORATION

À rédiger par l'établissement ^[1]

Référentiel d'évaluation

Évaluation de la promotion de la bienveillance.

Référentiel d'évaluation des pratiques professionnelles

Mars 2011
V1





RÉQUA

Professionnels... vous agissez

La bientraitance est une préoccupation permanente. Malgré les congés annuels de 2010 entre le 15 juillet et le 1^{er} septembre 2010 près des 700 personnels d'établissement sanitaire ont répondu individuellement et collectivement aux questionnaires déployés dans le cadre d'une évaluation des pratiques professionnelles

Une expérience en Franche-Comté

Un EHPAD est susceptible d'accompagner quelques résidents au marché de Noël pour leur permettre tout à la fois de bénéficier des Festivités et leur offrir une possibilité des réaliser de petits cadeaux...permettre de « rester dans le coup »

EXEMPLE N°5 : LA BIENTRAITANCE A LA SOURCE

Dans cet EHPAD, l'accent est mis sur la promotion de la bientraitance dès le recrutement du personnel. Des mises en situation réalisées lors de l'entretien d'embauche permettent d'évaluer non seulement le savoir théorique et le savoir faire du candidat, mais aussi et surtout ses capacités relationnelles et ses valeurs. Le respect de la personne, le respect de la dignité, le bon sens, la capacité d'écoute de l'autre, la patience, la perception de son rôle et des limites de sa fonction ainsi que l'aptitude à travailler en équipe sont ainsi testés de façon à sélectionner les personnes répondant au profil attendu dans l'établissement.

La promotion de la bientraitance ...
ca coule parfois de source !



La bientraitance, ce n'est pas une « *mode* »

Promotion de la bientraitance



Recueil d'exemples issus
du Groupe BIENTRAITANCE

La promotion de la bientraitance.

Définition de la bientraitance

La notion de bienfaisance, citée dans le rapport Belmont de 1979, figure dans une réflexion concernant la protection des sujets humains dans le cadre de la recherche. Elle est l'un des trois principes éthiques considérés comme fondamentaux pour borner l'exercice de la recherche médicale (au même titre que le respect de la personne et la justice). La bienfaisance, définie dans ce rapport comme une « obligation » pour les professionnels de la recherche, est définie par deux règles générales: « ne faites pas de tort; et maximisez les avantages et minimisez les dommages possibles »(3). De cette notion, il faut retenir l'idée d'une absence de tort faite à l'autre, d'une part, et surtout d'un équilibre à trouver au sein des pratiques entre ce qui apportera un bénéfice et ce qui causera du tort à l'utilisateur.

La notion de bienveillance, plus récente dans sa déclinaison professionnelle, se situe au niveau de l'intention des professionnels. Elle consiste à aborder l'autre, le plus fragile, avec une attitude positive et avec le souci de faire le bien pour lui. En outre, parce qu'elle comporte la dimension de veille, cette notion revêt aussi bien un caractère individuel que collectif. De ce concept, il convient de retenir l'importance de l'intention envers l'autre, intention que viendront soutenir et expliciter le projet individuel d'accompagnement et le projet d'établissement et de service.

Une notion tirée de la psychanalyse peut également figurer parmi celles qui construisent le concept de bientraitance. Il s'agit de la notion de mère « suffisamment bonne » développée par le pédopsychiatre Donald Winnicott

(Source : Recommandation ANESM 2008,)

S'engager dans la promotion de la bientraitance:

En Franche Comté 11 établissements sanitaires participent à un groupe de travail animé par le RéQua en 2010. Une EPP est sollicitée par le groupe d'emblée 4 établissements s'inscrivent dans un « diagnostic bientraitance » au sein de leur personnel (questionnaire individuel) et au sein de l'établissement (questionnaire institutionnel) : en deux mois de vacances estivales 700 réponses sont adressées au RéQua pour traitement.

Aujourd'hui quelques exemples
Dans un an il serait judicieux de faire suite à cette journée par la publication d'un recueil régional d'exemples

- se reconnaître « bientraitant »
- se soutenir à travers les expériences des uns et des autres
- donner un sens supplémentaire à notre quotidien
- favoriser institutionnellement la reconnaissance, la prise en compte de la demande des plus vulnérables.

favoriser institutionnellement la reconnaissance, la prise en compte de la demande des plus vulnérables.



Dans un an... Vos exemples

- **Votre** recueil d'exemple qui sera aménagé et organisé au fil des semaines par le RéQua et RéQuaMS
- Exemples avec identification des établissements (sauf opposition ou demande contraire)
- Identifiez des actions au quotidien
- Adressez-les au RéQua ou RéQuaMS
- Nous ferons la compilation régionale
- Vous pourrez présenter cet « outil », à vos équipes, à vos collègues, à vos usagers, à vos instances, à votre environnement.



REQUA

2012

- Par delà le 10^{ème} anniversaire de la loi du 04 mars 2002, année de la Bientraitance en **FRANCHE COMTÉ**.
- LABEL BIENTRAITANCE
- Une compilation DE VOS EXEMPLES
- Des comités « bientraitance » ...à installer à faire vivre
- Des réflexions dans les CVS, les CRU...

requa@requa.fr

requams@requa.fr