

Conduire un projet pour et avec les patients : à propos d'une démarche qualité de promotion de la Bienveillance

Docteur Michel Schmitt michel.schmitt@ghca.fr

Pilote de la Mission Ministérielle « Bienveillance en Etablissements de Santé »

Magali Vizzari magali.vizzari@ghca.fr,

Cadre de Santé, Membre de la Mission

Référence bibliographique : M. Bressand, M. Chriqui-Reinecke et M. Schmitt, Promouvoir la bienveillance dans les établissements de santé, Ministère de la Santé, Documentation Française Edit., Paris, 2011, 583 p.



Le cercle vertueux de la Bienveillance

En voilà une question intéressante...

Je te propose de t'accompagner dans cette démarche qualité. Il y a des étapes à ne pas négliger pour garantir la réussite de ton projet qui permettra **d'améliorer le soin et de redonner du sens aux soignants de ton équipe.**

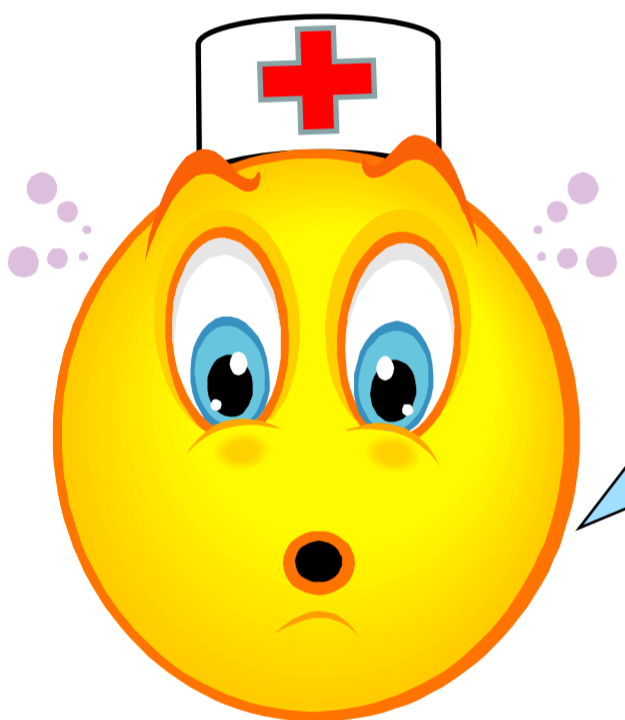
Dis, comment initier une action pour tendre à la bienveillance ?



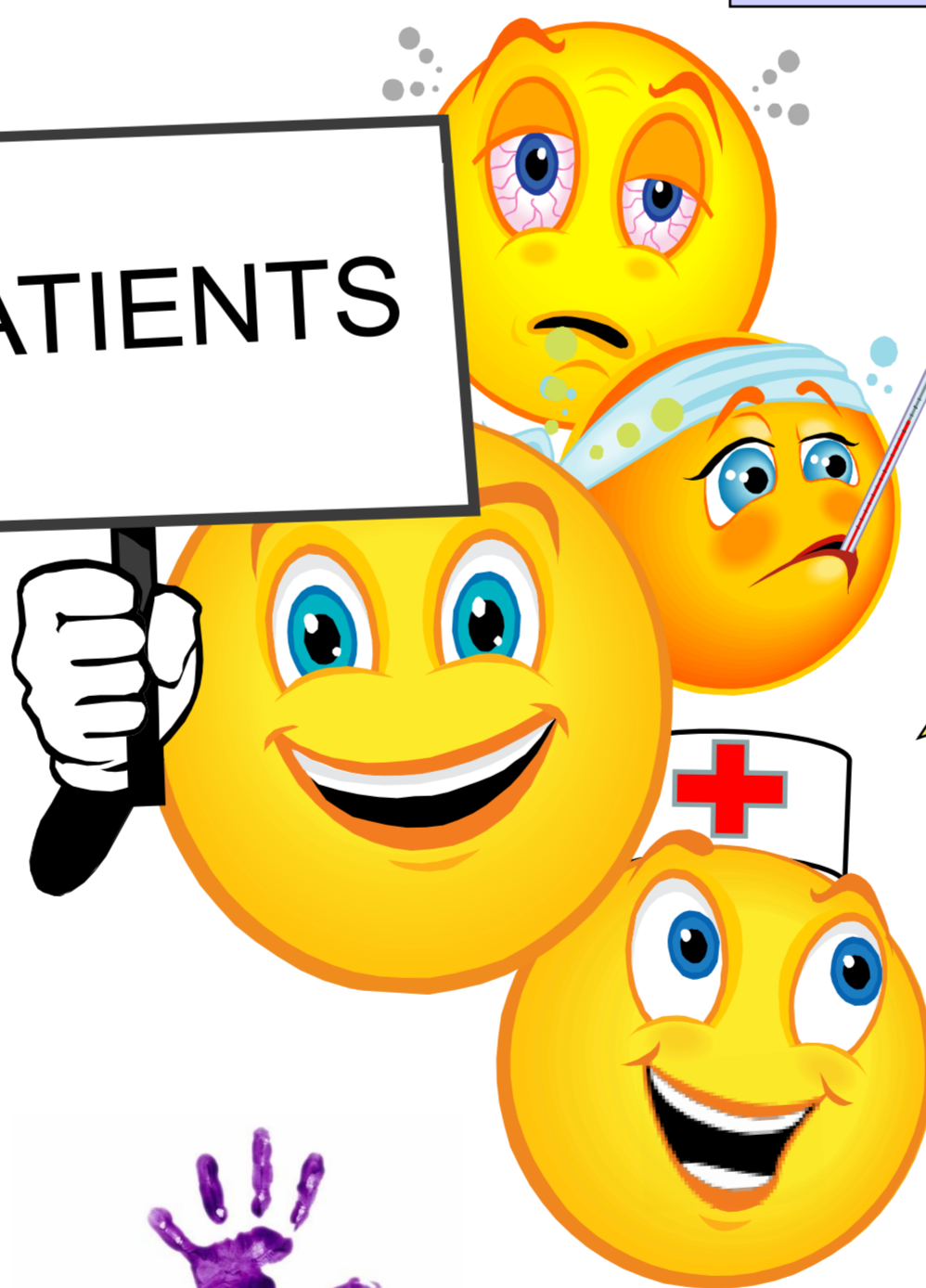
- 1) Pour ton entreprise, je te conseille de réunir un **groupe de travail mixte soignant-soigné...** qui pourrait mieux exprimer les attentes des patients que les patients eux-même?
- 2) Analyse la **lettre de mission**, rédigée par ton chef de service, qui t'a été confiée. Tu y trouveras les informations nécessaires à la conduite de ton projet : à quoi sert ton groupe? Que doit-il faire?
- 3) Ensuite **réfléchissez ensemble, discutez, partagez, définissez les valeurs du soignant ainsi que les conduites inacceptables puis écrivez les !**

Que penses-tu d'une charte qualité?

Elle pourrait être la référence pour les soignants du service et devenir leur règlement intérieur. Nous pourrions en faire une **communication partagée** par les soignants et les patients.



PATIENTS



Ce que nous voulons c'est **du concret !** Comment faire pour ne pas produire un nouveau document que personne ne va lire? Il y a déjà tellement de règlements, de textes, de lois dont personne ne s'occupe ...

Rédigeons des « **fiches action** » pratiques, applicables par tous, sur les situations à risque de notre service décrites dans la charte, comme par exemple : les conditions d'attente des patients, le dispositif d'annonce d'une maladie grave, le respect de la pudeur, les délais d'obtention des rendez-vous et de remise de courriers et des résultats

Tout le monde peut être gagnant : Le bien-être de la personne soignée participe au bien-être du soignant... et vice-versa!



Et surtout n'oubliez pas **l'évaluation de votre travail !** Patients et soignants doivent être interrogés : la bienveillance est vivante. Elle doit **évoluer en fonction des besoins et des attentes de tous** . Un questionnaire de satisfaction semestriel pour les personnes accueillies et annuel pour les soignants est pertinent.

