Programme de Formation

Déployer une culture et une dynamique de bientraitance

Organisation

Durée : 14 heures

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique

Public visé

Tout professionnel des milieux sanitaire, médico-social et éducatif

Objectifs pédagogiques

Clarifier les concepts liés à la bientraitance et à la maltraitance

Identifier les publics vulnérables et les situations à risque

Poser le cadre réglementaire

Inscrire la prévention de la maltraitance dans la démarche qualité

Identifier les éléments fondamentaux d'une prise en charge bientraitante

Développer des pratiques bientraitantes au quotidien

Repérer, identifier et formaliser des pistes d'amélioration

Description

Clarifier les concepts

- Le concept de bientraitance et maltraitance : définition et principes éthiques
- Son origine, son évolution, son champ d'application, ses enjeux.

Identifier les publics vulnérables et les situations a risque

- L'accueil des personnes vulnérables : maltraitance, bientraitance, de quoi parle-t-on ?
- La notion de personne vulnérable : accompagnement et dépendance, cadre législatif.
- Les différentes formes de maltraitance et leurs expressions :
  - Les violences physiques ou sexuelles
  - Les violences psychologiques et morales.
  - Les maltraitances passives et négligences.
  - Les violences civiques et financières.

Poser le cadre réglementaire

- Émergence de la problématique dans le secteur sanitaire
- Le centrage sur l'expression, les besoins et attentes de l'usager/patient.
- Déclaration des droits de l'homme 1948
- Le respect des droits des patients et des usagers : loi du 4 mars 2002, loi 2005, les différentes chartes.
- Le plan Bientraitance de mars 2007.
- Les recommandations de bonnes pratiques professionnelles (ANESM) de 2008

Inscrire la prévention de la maltraitance dans le cadre de la démarche qualité

- Les liens avec la démarche qualité et avec l'évaluation des pratiques professionnelles

    - Les questionnaires d'auto-évaluation ANESM.
    - Les recommandations de bonnes pratiques ANESM 2008. Le repérage des situations à risques:
        - Risques au niveau des victimes
        - Risques au niveau des personnes
        - Risques au niveau des professionnels
        - Risques au niveau de l'institution

Identifier les éléments fondamentaux d'une prise en charge bientraitante

- Penser la bientraitance :
    - La fonction de l'accueil.
    - Prise en charge, accompagnement individualisé et suivi au quotidien.
    - Qualité de la relation humaine
        - Communiquer, être en relation, écouter, informer.
        - Recevoir une plainte, une demande, répondre à un dysfonctionnement.
        - La prise en compte des jeux transférentiels.
        - La gestion des situations à forte intensité émotionnelle.
        - La gestion de l'agressivité et/ou de la violence.
    - S'inscrire dans une démarche collective.

Être à même de développer des pratiques bientraitantes

- La bientraitance au quotidien
    - Le repérage en amont : penser prévention de la maltraitance
    - Projet individualisé/de soins : cohérence du travail d'équipe par rapport aux objectifs.
    - L'adhésion du patient au projet de soins, rester acteur
    - Le respect de l'intimité, de la dignité et de la singularité
    - L'accompagnement vers l'autonomie
    - L'organisation du travail pour répondre aux besoins et attentes des patients/résidents.
    - Rôle de l'encadrement
    - Repérage de l'épuisement professionnel
    - Notion de savoir-vivre et savoir être
    - La collaboration entre professionnels.
    - Identifier les ressources institutionnelles.
    - Développer des formations
    - L'importance de l'analyse des pratiques.

- Repérer, identifier et formaliser des pistes d'amélioration
    - La collecte des événements indésirables :
        - Élaborer une fiche de signalement des événements indésirables.
        - Favoriser le recueil.
        - Analyser les fiches (gravité des conséquences, fréquence d'occurrence, causes).
    - Un outil : l'analyse de processus.

Être un professionnel responsable

- Obligation de signalement et secret professionnel ou discrétion professionnelle.
- Le rôle de l'équipe et de l'encadrement.
- Les procédures en vigueur et les personnes référentes.
- Les écrits : rapport et contenu.
- Les suites judiciaires.

Prérequis

Aucun

Modalités pédagogiques

Nos méthodes pédagogiques s'articulent selon deux axes :

- Une activité cognitive pour l'acquisition des connaissances théoriques et pratiques, associée à une

démarche interactive et participative, elle engage les participants à co-construire avec l'intervenant la dynamique du processus pédagogique.
- Une analyse des pratiques professionnelles : basée sur l'étude de cas et situations cliniques, elle favorise l'intégration des contenus à travers le partage des expériences.

Moyens et supports pédagogiques

Nos supports pédagogiques reposent sur des références actualisées (scientifiques, réglementaires, organisationnelles, méthodologiques, etc.).

Modalités d'évaluation et de suivi

Un dispositif adaptable d'évaluation est mis en place en fonction des besoins et demandes spécifiques du client :

- Questionnaire en amont pour cerner les attentes et besoins du/de la stagiaire.
- Évaluation des connaissances au début de la formation.
- Évaluation des acquis en continu : quiz, questionnaires, étude de cas, mises en situation.
- Évaluation des acquis en fin de formation donnant lieu à la délivrance d'un certificat de réalisation.
- Questionnaire individuel de satisfaction.
- Questionnaire « à froid » 3 mois après la formation (dispositif optionnel)