

# Formation : De la maltraitance ordinaire à la bientraitance en services de soins

Adoptez les bonnes pratiques de soin centrées sur la personne  
*Formation pratique - 2j - 14h00 - Réf. SAB*  
**Prix : 940 € H.T.**

Si l'on ne peut définir la bientraitance comme le contraire positif de la maltraitance, ces deux notions sont intimement liées et nécessairement étudiées ensemble pour promouvoir le bien-être des patients tout au long de leur parcours de santé. Cette formation permet aux participants de s'approprier une dynamique de bientraitance au quotidien, d'adopter des comportements adaptés à chaque patient et de signaler les situations de maltraitance au sein de leur établissement.

## Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera en mesure de :

- ✓ Maîtriser les bonnes pratiques de soins afin de prévenir les risques de maltraitance
- ✓ Éviter les actes de maltraitance ordinaires dans la prise en charge des patients
- ✓ Assurer l'accompagnement du patient/résident et de son entourage en respectant les règles de la bientraitance
- ✓ Participer à l'amélioration et à la mise en place de processus de prévention et de repérage de la maltraitance

## Public concerné

Personnels soignants des services de soins.

## Prérequis

Aucun.

## Méthodes et moyens pédagogiques

### Travaux pratiques

Méthode pédagogique active : étude de cas concrets, réflexion sur une méthode de bientraitance simple. Mise en place d'outils d'évaluation, rédaction d'une charte de bientraitance, jeux de rôle permettant aux participants de se mettre en situation, de repenser la relation soignant-soigné-famille.

### PARTICIPANTS

Personnels soignants des services de soins.

### PRÉREQUIS

Aucun.

### COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

## Modalités d'évaluation

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

## Programme de la formation

### 1 Définitions et concepts de maltraitance/bienveillance

- Connaître la bienveillance selon la HAS et les concepts maltraitance/bienveillance.
- Se référer à la loi du 4 mars relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé.
- Détecter les déterminants de la bienveillance au quotidien.
- Cerner le rôle de l'institution et de la hiérarchie, celui des différents acteurs et leur implication.
- Développer les piliers incontournables de la bienveillance : posture, communication verbale et non verbale...

#### Travaux pratiques

Échanges/débats sur les types de maltraitements rencontrés puis sur les recommandations de bonnes pratiques professionnelles.

### 2 Prendre soin et bienveillance

- Connaître l'histoire de la bienveillance, la charte et le concept d'humanité.
- Prendre soin du patient et promouvoir la bienveillance.
- Appliquer le référentiel de certification des établissements de santé de 2021 pour la qualité des soins de la HAS.
- Suivre les différentes étapes d'une démarche de bienveillance.

#### Travaux pratiques

Exercice de recherche de définitions en groupe. Sur la base de chacun des mots ainsi définis, trouver une situation du quotidien professionnel à étudier en jeu de rôle. Auto-évaluation des pratiques à l'aide d'un questionnaire. Mise en situation à partir de cas concrets, échanges/débats.

### 3 La maltraitance ordinaire

- Repérer les différentes formes de maltraitance et les abus sanctionnés par le code pénal.
- Comprendre comment et pourquoi se produisent les actes de maltraitance en service de soins.
- Discerner le profil des personnes vulnérables et les facteurs de risque.
- Mettre en place une gestion des risques de maltraitance.

#### Travaux pratiques

Échange pour retrouver les principes fondamentaux du savoir-être professionnel. Auto-évaluation des pratiques sur l'institution et son fonctionnement, autocontrôle des pratiques professionnelles des participants.

#### MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les formations pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
- À l'issue de chaque formation ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le participant a bien assisté à la totalité de la session.

#### MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

#### ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Pour toute question ou besoin relatif à l'accessibilité, vous pouvez joindre notre équipe PSH par e-mail à l'adresse [psh-accueil@orsys.fr](mailto:psh-accueil@orsys.fr).

#### 4 Les outils de la bientraitance et les bonnes pratiques

- Pratiquer une communication bien traitante.
- Repenser la relation soignant-soigné-famille.
- Porter son attention sur l'autre.
- Évaluer le degré d'autonomie des patients.
- Adopter une posture professionnelle.

##### Travaux pratiques

Travail de réflexion et mise en pratique sur le concept de bientraitance relationnelle : sensibilité personnelle, porter son attention sur l'autre, autonomie, etc.

#### 5 Le déploiement d'une politique de bientraitance au sein du service de soins

- Impliquer tous les acteurs et veiller au rôle de la hiérarchie.
- Identifier les besoins et attentes des patients et de leur entourage.
- Mettre en place les outils d'évaluation de la bientraitance : auto-évaluation individuelle des pratiques.
- Remettre en question des pratiques professionnelles en réinventant le travail collectif.

##### Travaux pratiques

Rédaction d'une charte de bientraitance en sous-groupes. Élaboration d'une procédure type portant l'accent sur la bientraitance dans le soin choisi par le groupe.