



ORGANISME DE FORMATION ET CONSEIL  
EN MILIEUX SANITAIRE, SOCIAL  
ET MÉDICO-SOCIAL

## FICHE FORMATION-ACTION

# Promouvoir la bientraitance dans un établissement

*La bientraitance s'intègre à la démarche qualité et gestion des risques dont elle partage les concepts et les méthodes.*

**Cette formation-action doit permettre aux participants de :**

- ➔ **Situer les concepts de maltraitance et bientraitance dans un établissement du secteur sanitaire et médico-social en lien avec la réglementation en vigueur et avec les préconisations de l'ANESM et de la HAS.**
- ➔ **Mettre en place une démarche et des outils de prévention des risques de maltraitance.**
- ➔ **Construire un dispositif dynamique et pérenne de promotion de la bientraitance.**

## Un contenu ciblé et adapté

### Thème 1 : Les concepts, les obligations législatives et les recommandations

#### **Réfléchir au concept de maltraitance et bientraitance**

- l'évolution de la définition de la maltraitance
- l'historique du concept de bientraitance
- la bientraitance aujourd'hui : évolution des esprits et des pratiques
- la valorisation des histoires vécues par chaque professionnel pour favoriser la prise de conscience.

#### **Comprendre l'obligation de bientraitance dans la démarche qualité et gestion des risques en secteur sanitaire et médico-social**

- les enjeux de la démarche qualité et gestion des risques dans les établissements
- la bientraitance définie par le législateur
- les exigences de la certification HAS et les recommandations de l'ANESM en matière de bientraitance.

#### **Prendre en compte l'utilisateur et son entourage**

- les droits de l'utilisateur
- les recommandations de l'ANESM
- l'importance de la prise en compte du projet de vie des personnes les plus dépendantes
- la place de la famille dans la prise en charge.

### Thème 2 : La prévention de la maltraitance

#### **Identifier les risques de maltraitance**

- la typologie des principaux risques de maltraitance
- les méthodes d'identification à priori et à posteriori
- l'élaboration de la cartographie des risques de maltraitance dans l'établissement
- le repérage des cas de maltraitance par le système de signalement.

#### **Mettre en place les procédures et protocoles de prévention et d'alerte de la maltraitance**

- la procédure de signalement interne et externe
- le protocole en cas de suspicion de maltraitance interne/externe
- la procédure de gestion des situations de maltraitance.

#### **Elaborer un dispositif de proximité de prévention des risques de maltraitance**

- la création de référents bientraitance
- les espaces d'analyse des pratiques
- les espaces de parole, dédiés aux usagers et à leur entourage
- le rôle des responsables.

### Thème 3 : La promotion de la bientraitance

#### **Mobiliser les professionnels**

- l'élaboration d'actions et de supports de formation sur la bientraitance adaptés à l'établissement
- le principe d'autoévaluation de la posture professionnelle
- l'organisation d'une communication régulière et ciblée sur la maltraitance et la bientraitance
- le rôle de l'encadrement.

#### **Actualiser l'organisation et les procédures institutionnelles en veillant à leur pertinence dans la démarche de bientraitance**

- les procédures d'accueil et d'admission
- les rythmes institutionnels
- les supports d'information et de communication destinés à l'utilisateur
- les projets de service et les procédures de prise en charge
- le suivi personnalisé des usagers
- le respect des droits de l'utilisateur.

#### **Construire les bases pérennes de la démarche de bientraitance**

- la charte de bientraitance en lien avec la réflexion éthique au sein de l'établissement
- l'intégration de principes de bientraitance dans les documents institutionnels et les projets de service
- l'information de l'utilisateur sur la démarche bientraitance
- l'élaboration d'un dispositif d'évaluation de prévention de la maltraitance et de la promotion de la bientraitance de l'utilisateur.

#### **Public visé**

Encadrement

Professionnels

Responsable Qualité et  
Gestion des risques

#### **Nombre de participants par groupe**

4 à 10 maximum

#### **Durée**

3 à 4 jours

*A l'issue de la formation, Optémis remettra à chaque participant une attestation de présence et un certificat de formation.*

## Une approche pédagogique opérationnelle et interactive

- ➔ des apports synthétiques et concrets à partir de la pratique des participants
- ➔ des transferts d'outils et de méthodes adaptés aux besoins
- ➔ des mises en situation individuelles et collectives
- ➔ une documentation ciblée, présentée sous forme de fiches techniques