

# Comment aborder la bientraitance avec les équipes ?

## Les ateliers de la Polyclinique Côte Basque Sud à St-Jean-de-Luz

Myriam Normand-Lange, responsable qualité  
Caroline Lasserre, psychologue

# PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT



POLYCLINIQUE  
CÔTE BASQUE SUD

- Etablissement MCO privé à but lucratif (1992, extensions 2002 et 2011)
- Structure indépendante (50 actionnaires, médecins majoritairement)
- 112 lits et places : Médecine, Chirurgie, ambulatoire, chimiothérapie, soins palliatifs, urgences, UHCD, scanner sur le site

# DEMARCHE QUALITE

- Certification V2014 (visite septembre 2015) niveau B
- Adhérents CCECQA depuis 2004
- Adhésion au projet MOSTRA en avril 2014 en lien avec notre engagement institutionnel sur « la promotion de la bientraitance et prévention de la maltraitance »
  - Questionnaires évaluation « promotion de la bientraitance » et « mesure du contexte organisationnel et managérial » à M0, M6 et M18 pour les professionnels soignants et praticiens
  - Entretiens individuels avec sociologue du CCECQA
  - ATELIERS « la bientraitance en situation de vie »

# POURQUOI DES ATELIERS ?

- Disponibilité des équipes et temps d'exposition
- Multiplication des supports et des médias

# LE DISPOSITIF « ATELIER »

- L'espace
- Le temps
- Les médias proposés

# LE TEMPS

- Deux journées complètes (9h–17h) avec repas-débat de 13h à 14H
- Accessible à tous : équipe, contre-équipe, médecins, administratifs ...

# L'ESPACE

Boîte à idée

Evaluation de  
l'impact

Vidéo  
s

Bibliograph  
ie

Analyse de  
situations

Charte de la bientraitance

<b>Situation choisie</b>	<b>Aspects problématiques de cette situation</b>	<b>Solutions proposées</b>	<b>Risque d'évolution de la situation</b>
2		4 & 7	



# L'ESPACE

Boîte à idée

Evaluation de l'impact

Vidéo  
s

Bibliograph  
ie

Analyse de situations

Charte de la bientraitance

# LES MÉDIAS PROPOSÉS

Vidéos

Textes

Articles

Jeu

Analyse de  
situation

Charte

Boîte à  
idée

# BILAN DES ATELIERS

- 2 sessions de 2 jours à 6 mois d'intervalle
- Projet à installer sur le long terme
- Evolution possible en fonction des retours et de l'atteinte des objectifs de formation