



# PROJET DE RECHERCHE MOSTRA

Dr Marie-Christine GRACH  
Marie-Pierre BOTELLA cadre de santé  
Equipe de soins du service LISP  
Centre François Baclesse CAEN

---

# CONTEXTE

- Service de Soins Palliatifs où les situations de fin de vie exacerbent les émotions
- Binôme médecin chef de service et cadre de santé sensibilisées à la bientraitance pour les patients et leurs proches, mais aussi pour les soignants du service.
- Actions déjà mises en place dans le service:
  - formations hebdomadaires des soignants (café partage)
  - travail sur l'accueil des patients et de leurs proches
  - participation régulière au congrès de la SFAP d'un binôme IDE/AS
- Proposition de participer à MOSTRA

# Motif du choix de l'outil

- Après la formation que plusieurs soignants du service ont suivi (représentation pluri professionnelle) le choix de notre outil de communication s'est porté sur la rédaction d'une charte
  - Pour la faisabilité
  - Dans un objectif de diffusion

# Modalités de mise en œuvre

- Les temps de réunion ont été pilotés et coordonnés par la cadre de santé du service, Mme Botella
- Organisation de 11 temps de réunions d'environ 1h30.
- A chaque réunion, toutes les fonctions soignantes étaient représentées.

# Modalités de mise en œuvre

- Au cours de la première réunion, brainstorming autour de charte bienfaisance de l'HAS que l'on décide d'adapter à notre pratique de service et d'établissement.
- 10 thèmes sont retenus et chaque thème bénéficiera d'une réunion.
- Pour illustrer chacun de ces thèmes parti pris d'élaboration d'un scénario ludique, prenant à contre pied l'énoncé du thème.

# Modalités de mise en œuvre

- Illustration du thème par des images type « roman photo », utilisation de la couleur sépia.
- Humour décalé afin de solliciter attention et réaction des lecteurs
- Réalisation d'une séance de mise en situation de 3h (chaque acteur est un soignant du service dans un autre rôle que celui de sa profession habituelle) et prise des photos.

# Modalités de mise en œuvre

- Points ponctuels avec la personne référente MOSTRA de notre région.
- Réalisation du poster

# CHARTRE BIEN TRAITANCE

SERVICE DE SOINS PALLIATIFS - CENTRE FRANÇOIS BACLESSE

**ÉQUIPE** : Dr Marie-Christine GRACH, chef de service, Dr Maxime MONTAGNE, médecin soins palliatifs et douleur, Marie-Pierre BOTELLA, cadre de santé, Cécylie LE JAMTEL, psychologue.

**Centre François Baclesse**

## METHODE

Une première étape d'évaluation des connaissances de l'équipe concernant la bientraitance a été réalisée par des questionnaires. Puis, une journée de formation aux différents outils a été proposée au groupe projet qui a retenu un outil : une charte en dix points. Des temps de travail en équipe autour de 10 réunions d'1 heure nous ont permis de nous approprier chaque item de la charte et de les illustrer de manière humoristique à travers des scénarii mis en scène sous la forme du roman-photo. La charte à disposition de l'équipe sous forme de poster devient un outil managérial de formation de l'ensemble des catégories professionnelles du service, avec un objectif : prévenir la maltraitance en diffusant une réflexion favorisant la bientraitance et le prendre soin.

### INTRODUCTION

Notre dynamique d'amélioration continue de la qualité de la prise en charge de nos patients nous a sensibilisés à un projet de recherche MOSTRA mené par la Haute Autorité de Santé en collaboration avec le Réseau Qualité De Soins Normandie (RQDN).

Notre service de soins palliatifs s'est sélectionné pour réaliser un travail en équipe pluriprofessionnelle autour d'outils de promotion de la bientraitance.

### 1ère VALEUR DE LA CHARTRE

« Je suis disponible et à l'écoute. »

### 2ème VALEUR DE LA CHARTRE

« Je propose des soins, un RVV d'information et d'accompagnement au patient et à ses proches. Je veille à ce que l'information soit adaptée à la personne et comprise. »

### 3ème VALEUR DE LA CHARTRE

« Je propose au patient dans la limite de ce que je peux offrir, de discuter de ses décisions de soins, de ses souhaits, de ses attentes, de ses besoins, de ses craintes, de ses inquiétudes et de ses espoirs. »

### 4ème VALEUR DE LA CHARTRE

« Je suis sûr de moi. J'ai une confiance en moi et en mon équipe. J'ai une bonne maîtrise de mon rôle et de mes compétences. Je suis capable de prendre des décisions et de les assumer. »

### 5ème VALEUR DE LA CHARTRE

« Je m'assure qu'en toute circonstance la douleur physique et la souffrance morale soient évaluées de manière précise et prise en compte et traitée. »

### 6ème VALEUR DE LA CHARTRE

« Au quotidien, je participe à l'amélioration des prestations de service et de l'établissement (accueillir, habiller, hygiène, coiffeur...). »

### 7ème VALEUR DE LA CHARTRE

« Je me rend disponible et mets à l'écoute du patient et de ses proches pour rassurer, orienter, valider à leur confort physique et moral, prendre en compte leur histoire. »

### 8ème VALEUR DE LA CHARTRE

« Je me tiens informé des bonnes pratiques en soins palliatifs, de ces témoignages et m'efforce de m'approprier et les respecter. »

### 9ème VALEUR DE LA CHARTRE

« Je suis sûr de moi et de mon équipe. J'ai une confiance en moi et en mon équipe. J'ai une bonne maîtrise de mon rôle et de mes compétences. Je suis capable de prendre des décisions et de les assumer. »

### 10ème VALEUR DE LA CHARTRE

« Je suis sûr de moi et de mon équipe. J'ai une confiance en moi et en mon équipe. J'ai une bonne maîtrise de mon rôle et de mes compétences. Je suis capable de prendre des décisions et de les assumer. »

### RESULTATS

5 mois après la réalisation de la charte, une nouvelle évaluation des connaissances est proposée à l'équipe avec le questionnaire initial. Ce travail a fait naître une mobilisation de chacun quelle que soit sa fonction, une réelle réflexion partagée autour de nos valeurs communes et a amélioré les connaissances des professionnels dans ce domaine et un savoir-être favorisant la bientraitance.

### PERSPECTIVES

La direction des soins de notre établissement souhaite accompagner les autres services d'hospitalisation dans cette dynamique.

**RNSQ** Réseau Normand de Soins de Qualité  
**HAS** Haute Autorité de Santé



# Appropriation au sein du service

- Diffusion auprès des équipes de soins du service.
- Poster affiché en permanence dans la salle de réunion du service.
- Affichage en congrès SFAP en 2016.
- Volonté de la direction des soins de faire circuler ce poster.