



Valorisation de la bientraitance auprès des soignants

Nathalie BUFFARD - Cadre de santé, pilote du projet MOSTRA

Charlyne LUC - Responsable qualité et gestionnaire des risques, pilote du projet MOSTRA

Présentation de la Clinique du Parc Lyon

En quelques chiffres

- 124 lits et 72 places en ambulatoire
- 14 salles de bloc opératoire, 2 salles d'examen en endoscopie, 2 salles réservées à la chirurgie ambulatoire ophtalmologique, 2 salles de bloc dentaire
- Environ 19 000 séjours par an
- Plateau technique : imagerie médicale et centre de kinésithérapie avec balnéothérapie
- 60% des patients viennent de Lyon et du département du Rhône, 35% de la région Auvergne Rhône Alpes et 5% des autres régions et de l'étranger

Élément déclencheur à la participation du projet

- Participation à la journée régionale du 17 octobre 2013 co organisée par la HAS et le CEPPRAAL sur le thème de la bientraitance des patients et des soignants
- Création du comité de bientraitance qui coïncidait avec le lancement du projet MOSTRA
- Soutien de la direction pour participer au projet
- Adhésion des équipes par la valorisation de leurs savoirs être
- Présentation et validation du projet par les membres de la CDU

Le projet MOSTRA

- Création du groupe projet: infirmier(ère)s et aide-soignant(e)s de chaque service de soins. Pilotes: cadre de santé et responsable qualité et gestion des risques.
- Suivi des formations aux outils par le CEPPRAAL par le groupe projet
- Choix de mettre en place la charte de bientraitance et les situations de vie

La charte de bientraitance

- Plusieurs groupes de travail composés du socle du groupe projet plus les infirmier(ère)s et aide-soignant(e)s disponibles, l'adjointe de direction, responsable des ressources humaines et nos représentant des usagers
- Environ 1 an pour la création et la validation de la charte
- Charte qui prend en considération la bientraitance envers les patients et les soignants
- 2 affiches: l'arbre de bientraitance et le sens des mots posés



Pour nous, la bientraitance peut se résumer en ces quelques mots...

Droits c'est vous informer de vos droits via notre site Internet et notre livret d'accueil

Respecter c'est vous accepter sans jugement

Former c'est vous éduquer à la prise en charge de votre douleur, à la prise de vos traitements médicamenteux, aux gestes et postures à adopter après votre opération

Intimité c'est respecter votre pudeur pendant vos soins

Informier c'est vous éclairer à travers des plans de soins personnalisés pendant votre hospitalisation, et vous délivrer des livrets d'éducation pour certaines interventions

Tolérance c'est « ne pas faire aux autres ce que tu n'aimerais pas que l'on te fasse »

Bien être c'est s'assurer que vous vous sentiez bien pendant votre séjour

Reconnaissance c'est vous traiter comme un individu en tant que tel et non comme un numéro de chambre et humaniser les soins

Soutenir c'est vous encourager, nous nous rendons disponible et être présents pour vous écouter

Autonomie c'est le patient acteur de sa santé

Etre attentif c'est répondre à vos besoins

Empathie c'est s'ouvrir aux autres

Confiance c'est une attitude et un discours qui vous rassurent

Prévention c'est éviter les dangers

Communiquer c'est une écoute active, constructive, adaptée au patient et à ses proches

Sourire c'est 

Notre charte de bientraitance,
c'est le fruit d'un travail collectif de plusieurs mois
en partenariat avec des professionnels volontaires

Les mises en situation de vie

- Début des saynètes en 2015
- Participation du socle du groupe projet plus les infirmier(ère)s et aide-soignant(e)s disponibles et nos représentants des usagers
- Utilisation des mises en situation de vie de la HAS
- En 2018, création d'histoires qui nous appartenaient à partir de nos questionnaires de satisfaction et des remarques des patients sur les réseaux sociaux
- Juillet 2018, participation des ASH aux réunions

Nous n'en sommes pas restés là...

- En 2017, utilisation de l'outil d'auto contrôle de nos pratiques
- Distribution des questionnaires à l'ensemble des professionnels administratifs et soignants
- 53% de taux de retour
- Débriefing avec des soignants et nos représentants des usagers
- Mise à jour de notre cartographie des risques droits des patients

Les actions qui ont découlées du projet MOSTRA

- Formation annuelle des professionnels à la bientraitance
- Formation annuelle bien être et qualité de vie au travail
- Valorisation du savoir être des équipes
- Comité bientraitance ouvert à tous 3 fois / an
- Comité restreint 1 fois / an

Nos projets pour l'année 2018 – 2019

- Evaluation de notre charte de bientraitance
- Mise en situation de vie issues de film pour garder notre dynamisme

Nous vous remercions
pour votre attention