

# Promouvoir la bientraitance et prévenir la maltraitance dans la pratique du soin et de l'accompagnement

Santé - Médico-social - Services à domicile - 2025

## En résumé

La bientraitance est une démarche globale dans la prise en charge du patient/résident et de l'accueil de son entourage. Elle vise à promouvoir le respect des droits, des libertés, des besoins du patient/résident afin de prévenir la maltraitance. L'institution et les professionnels interagissent donc pour favoriser le développement de la bientraitance du patient/résident et faire du signalement un réflexe commun.

## Objectifs :

- S'approprier les concepts de bientraitance et de maltraitance.
- Permettre aux participants de prendre conscience des risques de maltraitance afin de les prévenir.
- Améliorer la communication professionnel/patient/Résident.
- Appréhender la réglementation et ses impacts sur les pratiques professionnelles.
- Appréhender les facteurs et situations pouvant amener à un risque de maltraitance.
- Développer les connaissances liées à la bientraitance.
- Proposer des actions préventives et travailler sur un projet de bientraitance.

## Prérequis :

Aucun prérequis n'est exigé pour cette formation.

## Participants :

Personnel soignant et non soignant en établissement sanitaire et médico-social.

## Effectifs :

L'effectif maximum est de 12 personnes.

## Intervenants :

Cette formation est animée par une formatrice spécialisée dans l'accompagnement des équipes soignantes.  
Tous nos formateurs répondent aux normes exigées par notre système qualité.

## Le contenu

**650 €**  
Net de taxe par personne

---

Q6 ETHIBIENT 23 - B24

---

  
2 jours, soit 14 heures

**Dates et villes**

Grenoble - 04 76 28 29 28

- jeu 12 juin 2025, ven 13 juin 2025



## 1. Connaître le contexte législatif, sanitaire et médico-social de la bientraitance

Définition de la bientraitance.

Les recommandations des bonnes pratiques de l'HAS.

Les orientations de l'HAS dans la procédure de certification des établissements (2021-2022).

Exigences en terme de recueil de plaintes et réclamations et mise en œuvre du droit des patients / résidents.

## 2. Reconnaître les situations de vulnérabilité et de dépendance

Droits et protection des personnes vulnérables.

Les troubles et les symptômes de la dépendance.

## 3. Savoir repérer les risques de maltraitance

Le système d'in communication générateur de souffrance.

Les injonctions.

Les jugements, les disqualifications, les comparaisons.

Les culpabilisations, les accusations.

L'infantilisation.

Le rapport dominant / dominé.

Le non-respect de leur rythme, de leur identité, de leur histoire, de leurs désirs ou non-désirs, de leur intimité.

## 4. Identifier les situations de maltraitance

**Les différentes formes de maltraitance :**

Physique, psychologique, financière, médicamenteuse.

**Les facteurs propices à la maltraitance :**

*Au niveau du soignant :*

Épuisement professionnel, absence de motivation, la problématique personnelle, le manque de confiance en soi, le manque de formation ou d'informations...

*Au niveau de l'équipe :*

Manque de cohérence, conflits, médisances, flou dans la définition du rôle et de la place de chacun ...

*Au niveau institutionnel :*

Manque de moyens, outils de travail et locaux inadaptés...



## 5. Appliquer les principes Ethiques et déontologiques et le droit du patient/résident

Ethique et responsabilité professionnelle.

**Réunir dans l'action, le savoir, le pouvoir et le vouloir :**

Le savoir est la conscience de ses rapports à soi, à autrui et aux choses du monde dans un environnement humain ou le professionnel connaît les implications de ses actes et de ses omissions.

Le pouvoir concerne la capacité de modification appliquée à « l'espace-temps » humain.

Le vouloir concerne la décision d'engagement dans l'action ou l'abstention.

**Dispositifs juridiques :**

Protection de la personne vulnérable.

Textes.

Charte de la personne soignée.

Droits et devoirs des soignants et des soignés.

## 6. Développer une relation tripartite patients-résidents / familles / soignants plus vivante et plus respectueuse

**La communication et l'écoute :**

Les bases de la communication.

Les obstacles à l'écoute.

La reformulation.

Les positionnements.

La posture professionnelle.

Désamorcer les situations conflictuelles.

En tant que soignant, comprendre ses réactions émotionnelles face aux différents modes d'expression agressive.

**Place et rôle des familles :**

Les réactions des familles face à la maladie de leur proche.

Les enjeux dans le système familial.

## 7. Favoriser et développer la « bientraitance » dans l'institution

Respecter la dignité, la liberté, l'individualité et l'autonomie de chacun.

Savoir pratiquer une relation plus vivante et plus respectueuse entre soignants – patients / résidents – familles.

Être à l'écoute des besoins spécifiques et des limites de chaque personne (patient / résident).

Développer des compétences en communication : le soin relationnel.

Intégrer le « prendre soin » dans la relation de soins.

**Améliorer la communication dans l'équipe :**

Prise de décision collégiale et positionnement commun pour le bien être du résident/patient.

Réfléchir à des actions préventives et/ou curatives de la maltraitance et travailler collectivement sur un projet de bientraitance.



# Méthodes, moyens et suivi

## Méthodes pédagogiques et moyens techniques

CCI Formation met à disposition de ses clients l'ensemble des moyens pédagogiques nécessaires à l'exécution de cette formation :

Exposés théoriques et échanges autour d'exemples pratiques.

Sollicitation systématique des participants sur des situations vécues.

Un support documentaire synthétisant le contenu de la formation sera fourni à chacun des participants.

## Moyen d'appréciation de l'action

Lors de la formation, les participants sont soumis à des mises en situation, des exercices pratiques, des échanges sur leurs pratiques professionnelles permettant un contrôle continu de leur progression et du développement de connaissances et de compétences acquises conformément aux objectifs visés.

## Suivi de l'action

Lors de l'exécution de la formation, une feuille de présence par demi-journée devra être signée par le stagiaire.

## Accessibilité

L'inscription à cette formation est possible jusqu'à 48 heures avant le début de la session.

Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. Dans le cadre de la charte H+, CCI Formation est un relais auprès des acteurs du handicap pour répondre le mieux possible à votre demande de formation. N'hésitez pas à prendre contact avec notre référent pour que nous étudions votre demande.

