



*Cette notion nouvelle dans le secteur sanitaire français, se développe surtout dans le secteur médico-social. Comprendre les enjeux pour développer une culture de la bienveillance dans les établissements de santé et préserver le sens du travail peut être un gage d'amélioration de la gestion des risques.*

*Le groupe de travail de l'HAS sur le déploiement de la bienveillance le signifie clairement dans son avant-propos : « Promouvoir la bienveillance aide également à préserver le sens du travail des professionnels mis à mal par le phénomène de maltraitance institutionnelle et contribue alors à améliorer la qualité de vie au travail. »*

## Objectifs

- Définir le concept de la bienveillance.
- Identifier les situations et les facteurs ayant une influence sur la bienveillance.
- Comment renforcer la lutte contre la maltraitance.
- Améliorer la qualité de l'information délivrée aux personnes hospitalisées, la qualité de leur accueil, la qualité du service rendu ainsi que leur satisfaction.

## Contenu de la formation

- Approche générale de la bienveillance.
- Les facteurs de risques d'origine individuelle.
- La prévention.
- Les conduites à tenir en cas de maltraitance.
- Améliorer les relations avec les patients.
- Prise en compte de la personne dans sa globalité (valeurs, croyances).
- Donner du sens aux situations vécues par les usagers.
- Veiller au bien-être physique et psychique.
- Pratiquer des soins relationnels (respect de la douleur, du toucher...).
- Etude de cas concret.

## Méthodes pédagogiques

- Méthodes active et participative avec exposés théoriques.
- Une documentation pédagogique sera remise à chaque participant.

## Évaluation

Une évaluation en fin de formation permet de mesurer l'atteinte des objectifs et la satisfaction des stagiaires.

## Attestation du suivi de la formation

Cette formation donne lieu à la délivrance d'une attestation individuelle de suivi à l'issue de la formation.

### Public

Tout personnel

### Durée

2 journées de formation soit 14h

### Formateur

Cadre supérieur de Santé

### Prérequis

Aucun

### Prix

Cf. Grille tarifaire  
en début de catalogue