

Kit Bienveillance



Groupe de travail SRA Grand Est – Livret Bienveillance - V1 Mars 2022



INTRODUCTION



Ce kit « Bienveillance » est le fruit d'un travail collectif mené en collaboration avec des professionnels de la région Grand Est, tous secteurs confondus, adhérents et volontaires et la Structure Régionale d'Appui Grand Est.



Le concept de la bienveillance est né dans les années 1990.

En France, le thème de la bienveillance a fait l'objet d'une priorité de l'ANESM (*Agence Nationale de l'Évaluation et de la Qualité des Établissements et Structures Médico-sociaux*), avec la parution en juin 2008 d'une recommandation cadre intitulée « **La bienveillance : définition et repères pour la mise en œuvre** ».

Aujourd'hui, la bienveillance est au cœur des démarches d'amélioration de la qualité de la prise en charge des patients et des personnes accompagnées (*nouvelle certification pour les établissements sanitaires et nouveau dispositif d'évaluation de la qualité pour les établissements et structures médico-sociaux*). Il est donc essentiel pour chaque établissement et structure de **déployer sa démarche de bienveillance** et de **mobiliser professionnels et usagers sur cette thématique et le questionnement de leurs pratiques**.

Aussi, bien que la culture de la bienveillance soit en chemin, des questions se posent :

- *Comment mettre en place une culture de la bienveillance au sein de mon établissement ?*
- *Comment faire vivre la dynamique de la bienveillance ?*
- *Quels sont les leviers du déploiement de la démarche de bienveillance ?*
- *Comment cultiver cette notion de bienveillance dans mon établissement, auprès des professionnels, mais aussi des usagers ?*
- *En tant que professionnel, comment être bienveillant ?*



Afin de mieux cerner les besoins de ses adhérents sur la thématique de la Bienveillance, la SRA Grand Est leur a adressé en octobre 2020 une enquête en ligne.

L'analyse des résultats a fait ressortir un intérêt des répondants principalement sur :

- L'élaboration d'un livret bienveillance,
- La création de supports de sensibilisation à destination du personnel et des usagers,
- La diffusion et le partage d'idées sur les outils de management.



Pour répondre à ces besoins et attentes, un groupe de travail, à la fois collectif et pluridisciplinaire, a été mené par la Structure Régionale d'Appui Grand Est sur le sujet.

À l'issue de plusieurs réunions, le groupe de travail propose un kit composé de fiches que les adhérents peuvent utiliser selon leurs objectifs et leurs besoins.



Ce kit Bientraitance :

- se veut être un **guide synthétique** qui reprend les incontournables de la réflexion sur la bientraitance.
- peut constituer le **point de départ pour les questionnements éthiques et moraux**. C'est en quelque sorte un socle de base pour **initier un questionnement continu** de la part des équipes et de l'encadrement sur les pratiques de tous et certaines situations rencontrées au quotidien.
- permet une réflexion sur les **repères** guidant tout salarié dans ses actions individuelles et collectives.
- est à destination de **tous les professionnels**, peu importe sa fonction et son niveau dans la hiérarchie.
- regroupe plusieurs **fiches synthétiques** facilitant son utilisation.

Précisons que la bientraitance ne s'arrête pas à la satisfaction des besoins et attentes de la personne : c'est aussi et surtout prendre en compte ses désirs et envies.

Le kit constitue un appui pour guider les réflexions et favoriser les échanges sur la bientraitance entre les professionnels, mais aussi « soignant – soigné, accompagnant – accompagné », et également entre les professionnels et l'institution.

*Car ne l'oublions pas : la Bientraitance est l'affaire de tous.
Alors : êtes-vous prêt(e)s à prendre la route vers la bientraitance ?*



Le kit n'est pas exhaustif ; il pourra être enrichi par de nouvelles fiches au fur et à mesure de vos retours et suggestions.

Nous vous en souhaitons bon usage et « *bonne route vers la bientraitance* ».
Nous remercions l'ensemble des participants au groupe de travail « Livret bientraitance » pour la contribution apportée à cet outil.

Toute l'équipe de la SRA reste à votre écoute si besoin.