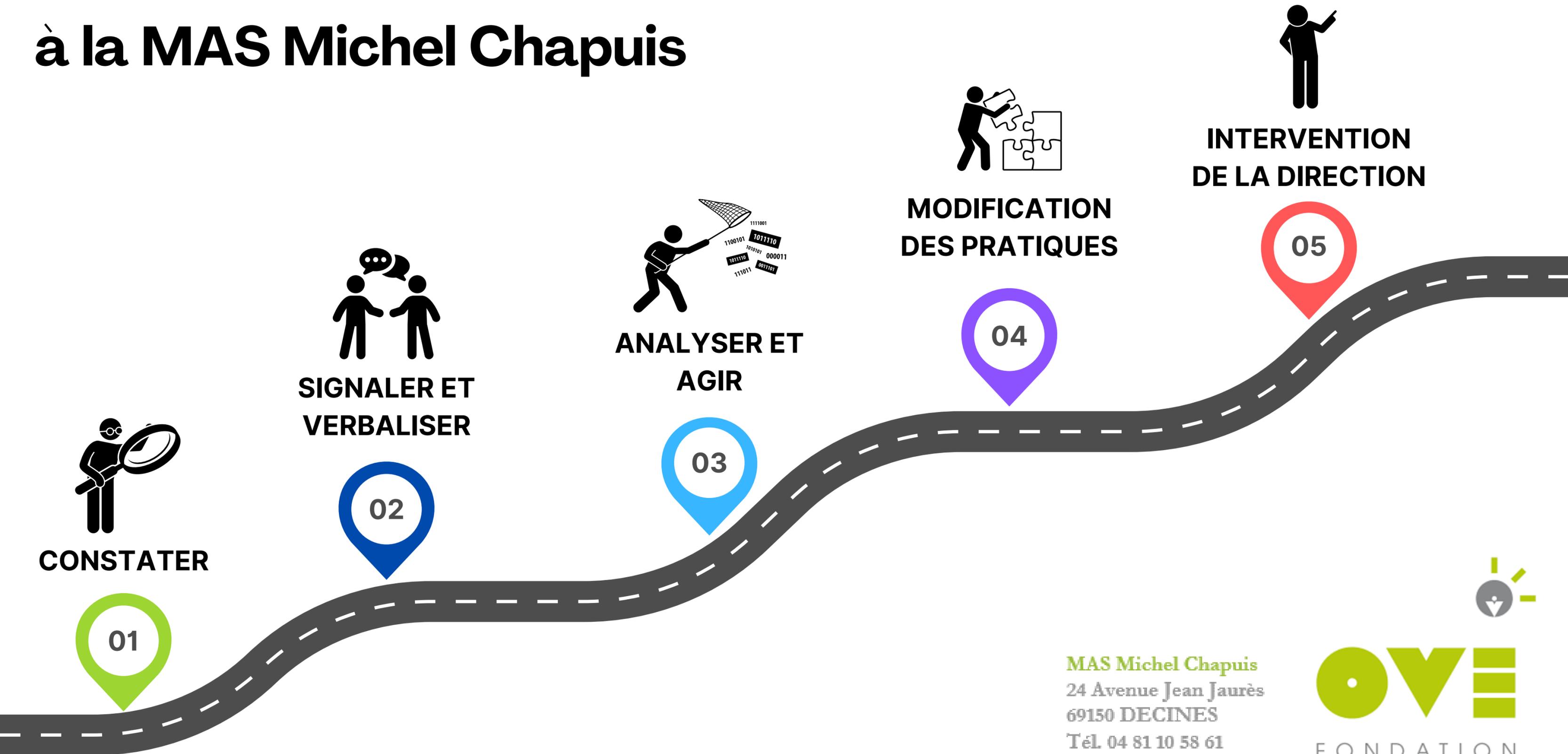


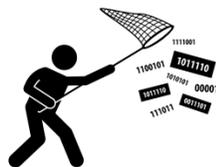
# Chemin de la bientraitance à la MAS Michel Chapuis



MAS Michel Chapuis  
24 Avenue Jean Jaurès  
69150 DECINES  
Tél. 04 81 10 58 61



# Les étapes détaillées



## 1 - Constater



- Action individuelle de la famille, d'un professionnel, de tout acteur étant témoin d'un acte de non bientraitance ou de maltraitance
- Se poser la question "est-ce que c'est bientraitant d'après moi ?"
- Rechercher la raison, comprendre "pourquoi" l'action observée
- Se questionner sur le sens de l'accompagnement
- Vérifier l'inscription dans le Projet Personnalisé du résident ainsi que les habitudes & objectifs

## 2 - Signaler et Verbaliser



- En première intention, "parler directement" à la personne qui a fait l'action pour lui faire prendre son attitude non bientraitante et échanger les points de vue
- Solliciter un temps avec son équipe (exemple en réunion d'équipe) pour dialoguer avec le professionnel / l'équipe concernée et faire un point sur les pratiques
- Informer la direction en :
  - Rédigeant un Evènement Indésirable pour les professionnels
  - Déclarant un fait qui sera saisi dans le registre des expressions à la suite d'un mail, d'un appel à la direction par les familles, etc ...)
- Le cas échéant, demander de l'aide pour la prise en main du logiciel de traçabilité "Blue Medi" (collègue, paramed', direction, etc...)



## 3 - Analyser et Agir

- Remise en question collectivement
- Mise en place d'un CREX avec la présence des pros et/ou des familles et/ou de personnes extérieurs (intervenants, CSE, etc...)
- Bilan mensuel des EI transmis aux équipes (en commission Bientraitance, SQVT, CVS)
- Evolution des pratiques professionnelles : Echanges en équipe pluridisciplinaire (exemple : en réunion clinique, solliciter un temps d'échange avec l'infirmier, avec l'équipe paramédicale, etc.) , Chercher du soutien pour adapter, améliorer ses pratiques
- Communiquer sur l'évolution des habitudes des résidents le cas échéant (évolution des outils, du PP, réunions, supervision)
- Accompagner Victime/Témoins/Auteur (possibilité de faire intervenir des acteurs extérieurs comme des psychologues du territoire, cellule de crise, le CSE ...)

## 4 - Modification des pratiques

- Point de contrôle des accompagnements, des locaux, des documents...
- Mise en place de support de communication en lien avec le comité Bientraitance et SQVT suite aux constats des situations de non bientraitance et/ou de maltraitance

## 5 - Intervention de la direction

- Accompagnement des acteurs à modifier leurs pratiques jusqu'au niveau d'atteinte souhaité :
  - instaurer le dialogue
  - nécessite d'apprendre de son erreur (l'erreur fait grandir),
  - Proposition de formation aux professionnels et orientation vers des ressources pour les familles (Asso Alma, pôle ADIS, etc...)
  - Rappel du cadre d'intervention et de la règle, de la consigne, ==>Si pas de changement de pratique (non prise en compte des améliorations), la direction fait le relais avec les RH, comme pour aller sur une sanction disciplinaire.
- La direction prend le relais et communique auprès des parties concernées (Exemple : communication auprès de la famille « traitement en cours » ; « accuser bonne réception »)

