

Comité de bienveillance



Qu'est-ce que la bienveillance à l'hôpital ?

La bienveillance, c'est un modèle de prise en charge et d'accompagnement des personnes en établissement, centré sur leurs besoins, leurs attentes, leurs préférences. C'est aussi améliorer la qualité des soins, de vie au travail et redonner du sens au travail des soignants en valorisant les bonnes pratiques déjà existantes.

La posture professionnelle de bienveillance se définit comme « une manière d'être, d'agir et de dire, soucieuse de l'autre, réactive à ses besoins et à ses demandes, respectueuse de ses choix et de ses refus ».

La bienveillance est une thématique de la Haute Autorité de Santé, inscrite au cœur de la procédure de certification des établissements de santé et médico-sociaux. S'adressant aux professionnels, elle fait partie intégrante des réflexions sur les soins et les pratiques à l'hôpital.

Sources Groupe FORAP-HAS/ANESM



CENTRE HOSPITALIER DE VICHY



Qu'est-ce que le comité de bienveillance ?

Il s'agit d'une instance de réflexion en charge de la promotion de la bienveillance sur l'établissement. Ce comité a pris le relais du groupe de travail « EPP Bienveillance » issu du projet de soins 2013-2017. Il est composé de 25 membres représentatifs des différentes filières professionnelles : soignante, administrative, technique, logistique, médico-sociale, ...

Un comité de bienveillance, pour quoi faire ?

Le Comité de Bienveillance est une instance mandatée par l'institution, pluridisciplinaire, consultative et indépendante. Elle est lieu de débats et tenue à leur confidentialité.

Ses missions sont :

- Assurer le suivi de l'Évaluation des Pratiques Professionnelles et prendre le relai du groupe de travail au terme du plan d'action en cours.
- Assurer le suivi et l'analyse des déclarations d'événements indésirables en lien avec la bienveillance avec, à terme, l'objectif de mettre en place un Comité de Retour d'EXpérience (CREX).

Le comité se veut être une instance de réflexion et pourra :

- Formuler des recommandations.
- Proposer des communications ou publications.
- Assurer une veille professionnelle.
- Tenir à jour une documentation, disponible au sein du Comité.



Qui peut saisir le comité bienveillance ?

La saisine du Comité de Bienveillance est ouverte à tous, de manière individuelle ou collective.

Il peut être saisi par des professionnels du centre hospitalier, des professionnels extérieurs concernés par des patients hospitalisés, des usagers et représentants des usagers ainsi que des familles.

Pourquoi contacter le comité bienveillance ?

Être amené à se poser la question de la bienveillance dans son exercice professionnel n'est jamais chose facile ni anodine.

Cela nécessite d'analyser, voire recentrer des pratiques souvent malmenées dans un contexte budgétaire difficile, de mener une réflexion avec les instances et les professionnels, d'écouter différents points de vue et de communiquer.

C'est par le développement de la communication interdisciplinaire que nous encouragerons les bonnes pratiques existantes et préviendrons la maltraitance.

Toutefois, le Comité Bienveillance ne fonctionne pas dans l'urgence et ne peut se substituer aux instances institutionnelles de l'établissement.

Il n'est pas compétent pour trancher ou examiner des différends entre personnes ou pour traiter les contentieux médicaux et soignants de l'institution.



Comment est étudiée la demande ?

Le Bureau Bienveillance examine les demandes qui lui sont adressées au fil de l'eau. Il décide de la suite à donner et en informe la personne qui l'a saisi.

Il traite, lors de ses réunions mensuelles, les déclarations d'événements indésirables qui lui sont communiquées par le service qualité. Il en fait l'analyse et propose des modalités de retour ou d'action.

Comment contacter le comité bienveillance ?

LA SAISINE PEUT SE FAIRE DIRECTEMENT :

→ par mail : comite.bienveillance@ch-vichy.fr

→ par courrier adressé au :

CENTRE HOSPITALIER

Comité Bienveillance

Service qualité/gestion des risques

Boulevard Denière - BP 2757

03207 VICHY CEDEX

→ par téléphone : **04 70 97 33 02**

→ ou indirectement :

En activant la coche « événement relevant d'une situation de maltraitance » lors de la déclaration d'un événement indésirable sur QUALIOS.



Composition

Membres de droits et professionnels initiateurs du comité de bientraitance :

Le Directeur de l'établissement ou son représentant

La Directrice des soins ou son représentant

Le pilote de l'EPP Bientraitance ou son co-pilote

Membres représentant les personnels hospitaliers :

1 représentant du service Qualité

2 représentants des cadres de santé

4 représentants des infirmières

4 représentants des aides-soignants

1 représentant des ASHQ

1 représentant des rééducateurs



Membres représentant les personnels hospitaliers (suite) :

1 représentant des brancardiers
1 représentant des manipulateurs en électroradiologie
1 représentant des assistantes sociales
1 représentant des secrétaires
1 représentant des médecins
1 représentant de l'Espace Éthique
1 psychologue du travail
2 représentants des services techniques et/ou logistiques
1 représentant de l'IFSI
1 représentant des Usagers
Des membres invités en tant que personnes ressources « expertes » : En fonction des sujets abordés

