



AGISSEONS POUR DEMAIN



REGARDS CROISÉS SUR LA BIENTRAITANCE

jeudi 27 novembre 2025

Yvette MARTIN, présidente FAS NA
Géraldine GOULINET-FITE, coordinatrice régionale FAS NA
Ahmed DJIHOUED, chargé de mission Ccecqqa

Evaluation de la Bientraitance en établissement de Santé Mentale
Regards croisés des professionnels de santé et des patients
Résultats de la Campagne régionale 2025

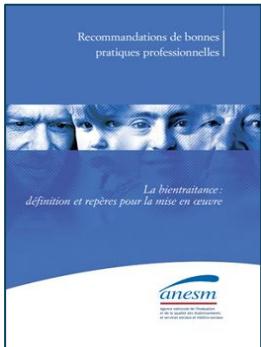
Sommaire

- Le contexte de la campagne
- Les résultats régionaux
- Discussion

Quelques mots d'introduction

- La promotion de la bientraitance : au cœur des pratiques et de l'accompagnement
- Regards croisés sur la bientraitance : une opportunité d'ouvrir les échanges entre usagers, professionnels et management
- Thématique du programme de travail du CCECQA : lien avec les attendus HAS sanitaire et médico-sociale

Contexte national



« La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre » (Anesm)



« Déploiement de la bientraitance » (HAS-FORAP)



Dispositif de certification (HAS)



Evaluation des ESSMS (HAS)



Etats généraux des maltraitances



Guide commun sanitaire ESSMS

2008

2012

2020

2022

2023

2024

« Posture professionnelle telle qu'une manière d'être, d'agir et de dire, soucieuse de l'autre, réactive à ses besoins et à ses demandes, respectueuses de ses choix et de ses refus. »

« La promotion de la BT doit s'inscrire dans une démarche **cohérente, transversale** à l'établissement et **appropriée**, par chaque professionnel »

Critères : 3.2-04, 1.2-01, 3.2-06, ...

Thématique Bientraitance et éthique → 3 chapitres
Objectifs : 1.1 et 3.1

« Culture inspirant les actions individuelles et les relations collectives au sein d'un établissement ou d'un service. Elle vise à promouvoir le **bien-être** de l'usager en gardant présent à l'esprit le risque de maltraitance. »

3.1. Définition de la bientraitance

La bientraitance est une culture inspirant les actions individuelles et les relations collectives au sein d'un établissement ou d'un service. Elle vise à promouvoir le **bien-être** de l'usager en gardant présent à l'esprit le risque de maltraitance.

C'est une démarche globale ...

Contexte régional

→ Promouvoir la bientraitance

- Formation « Favoriser la bientraitance au quotidien : quels enjeux ? »
- Formation « Devenir **référent** Bientraitance »
- Formation « Référent Bientraitance : Consolider son rôle au quotidien »
- Formation (sur site) « Bientraitance PA/PH : comment déployer une démarche dans ma structure ? »
- Outils eFORAP (plateforme) : promotion de la bientraitance et prévention de la maltraitance

Objectifs (établissement)



REGARDS CROISÉS SUR
LA BIENTRAITANCE

- Etablir un **état des lieux** de la « bientraitance » au sein de sa structure/son service/son unité
- Disposer d'un **outil d'évaluation** associant pilotage/professionnels et patients
- Apprécier la **perception des patients et des professionnels** au regard des méthodes et supports mis en œuvre par la structure
- Impulser ou poursuivre une **dynamique autour de la bientraitance**

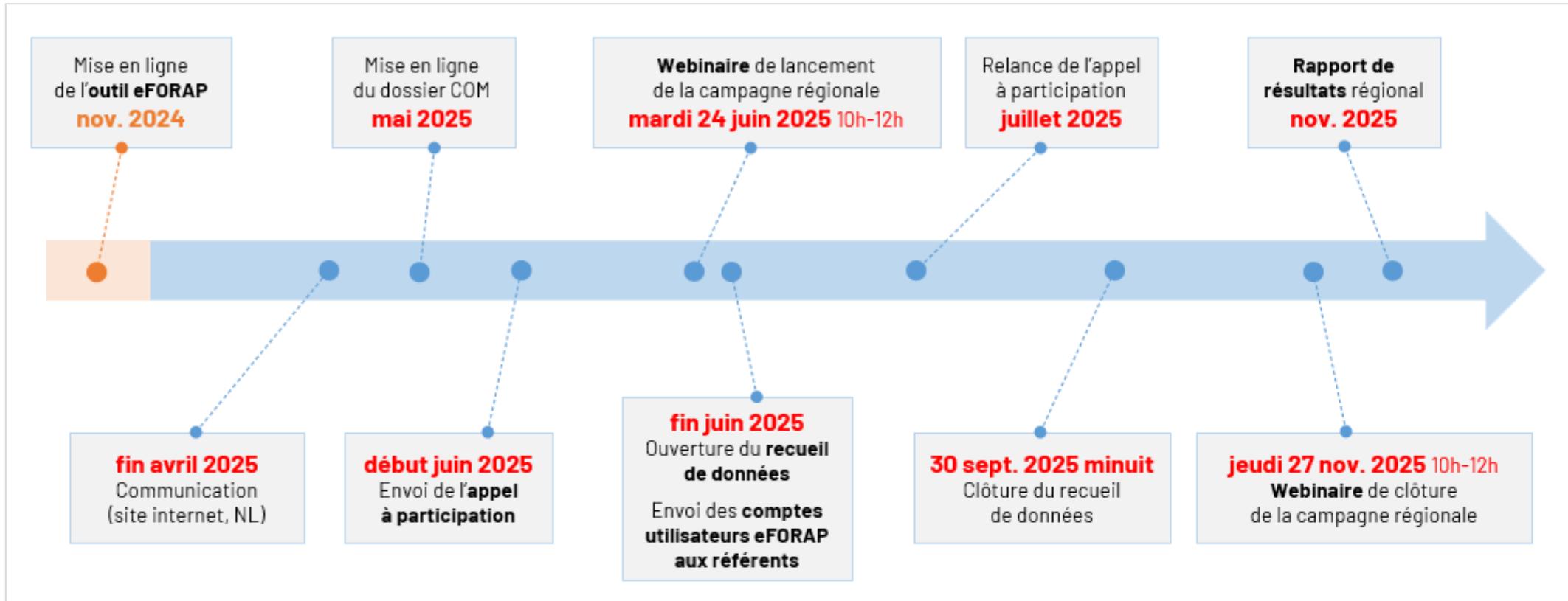
Objectifs (région)



REGARDS CROISÉS SUR
LA BIENTRAITANCE

- Disposer d'un **état des lieux régional** des **démarches en faveur de la bientraitance** au sein des établissements de santé mentale,
- Partager les **enseignements issus des analyses locales**, afin de proposer au niveau régional, un plan d'action en faveur de la promotion de la bientraitance et de l'acculturation des professionnels et des patients

Retroplanning



Résultats régionaux



Nouvelle-Aquitaine

Participation à la campagne



21 Etablissements inscrits à la campagne
sur les 50 contactés

16 Etablissements ont réalisé le recueil
sur les 21 engagés au départ

41 Entités de mesure

Période de recueil : **du 04 juillet au 07 novembre 2025**

Participation à la campagne



Taux de retour des professionnels

	Répondants	Cible	Taux de retour
Médecin	28	100	28,0%
Infirmier	243	498	48,8%
Aide-soignant	89	263	33,8%
Agent de service	26	126	20,6%
Autre	73	156	46,8%
Non réponse	17	-	-
Total	476	1 143	41,6%

Participation à la campagne



Taux de retour des patients

	Répondants	Cible	Taux de retour
Patients	692	1 138	60,8%
Total	692	1 138	60,8%

Points de vigilance concernant l'interprétation des résultats ...

- Données « régionales »
- Participation / représentativité

Indicateurs de perception de la bientraitance

- Indicateurs managériaux :

Approche centrée sur les pratiques professionnelles

Approche centrée sur le management et les organisations



- Indicateurs de perception de la bientraitance :

Respect

Organisation

Information



- Indicateurs d'expérience patient / résident :

Expérience du patient / résident



Alerte : < 60 %

A surveiller : entre 60 et 80 %

Acceptable : > 80 %

Indicateurs de perception de la bientraitance

Moyennes « régionales » (%)

Approche managériale	
Pratiques pro.	Organisation
75	59

Professionnels		
Respect	Organisation	Information
86	73	78

Patient
Exp. Patient
80

Indicateurs de perception de la bientraitance



Indicateurs managériaux

Approche centrée sur les pratiques professionnelles

Détail des items

Pratiques pro.

75

Des actions visant la prévention de la maltraitance et la promotion de la bientraitance sont mises en oeuvre.

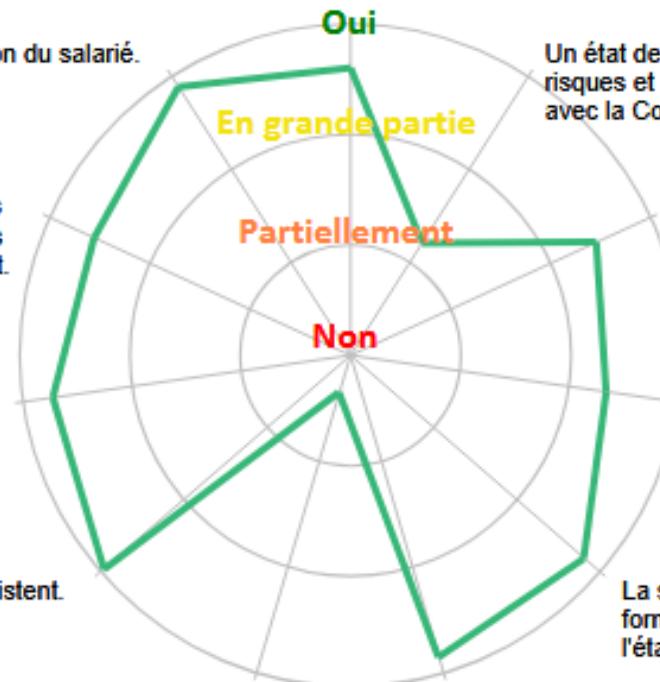
Une cellule psychologique est à la disposition du salarié.

Des espaces de paroles dédiés à l'analyse des situations difficiles pour les salariés concernés existent.

Les compétences du salarié sont recensées et reconnues.

Des moyens d'expression du personnel existent.

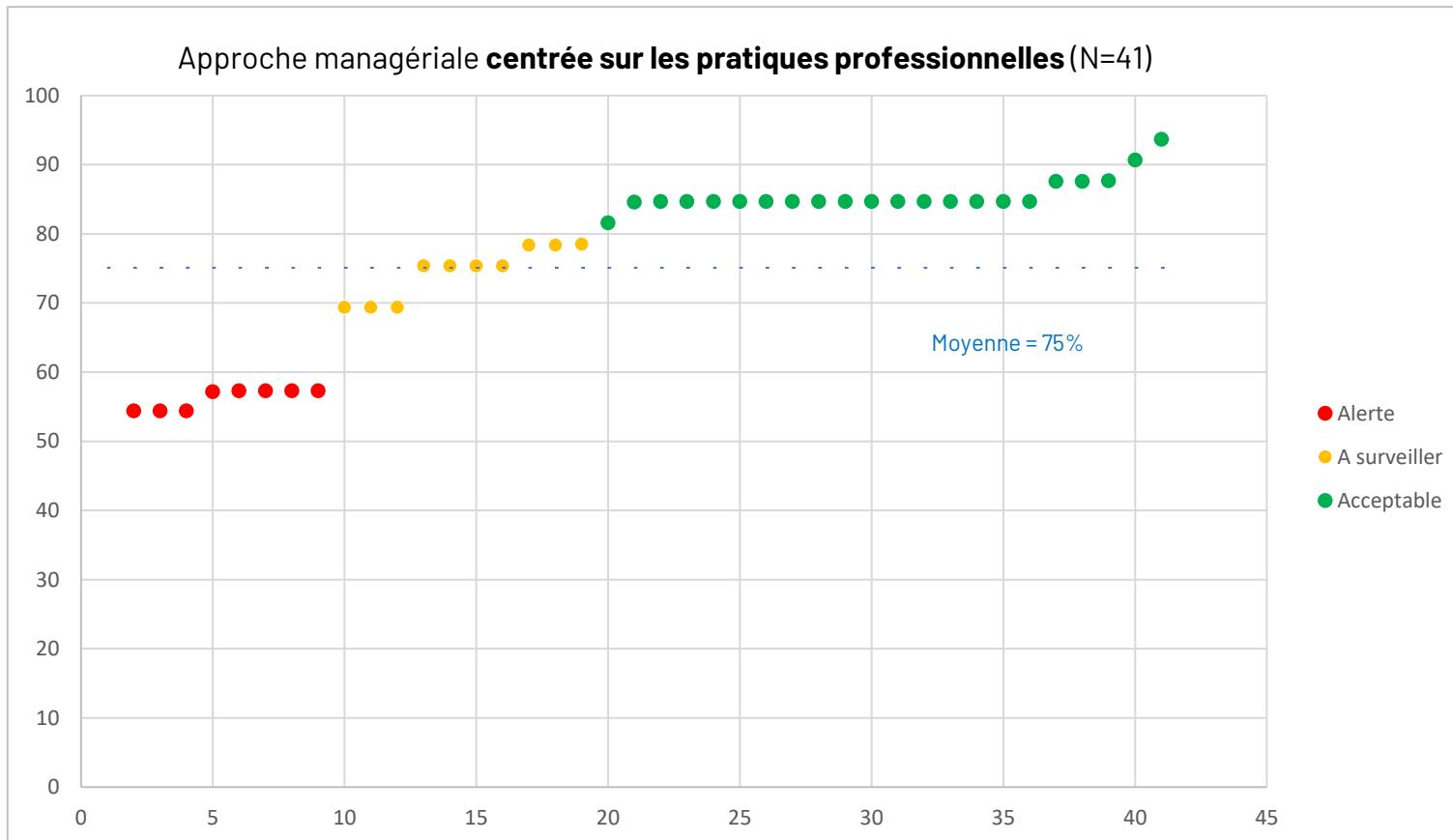
Des Evaluations des Pratiques Professionnelles sur le thème de la bientraitance existent.



Indicateurs managériaux

Approche centrée sur les pratiques professionnelles

Distribution des scores par entité



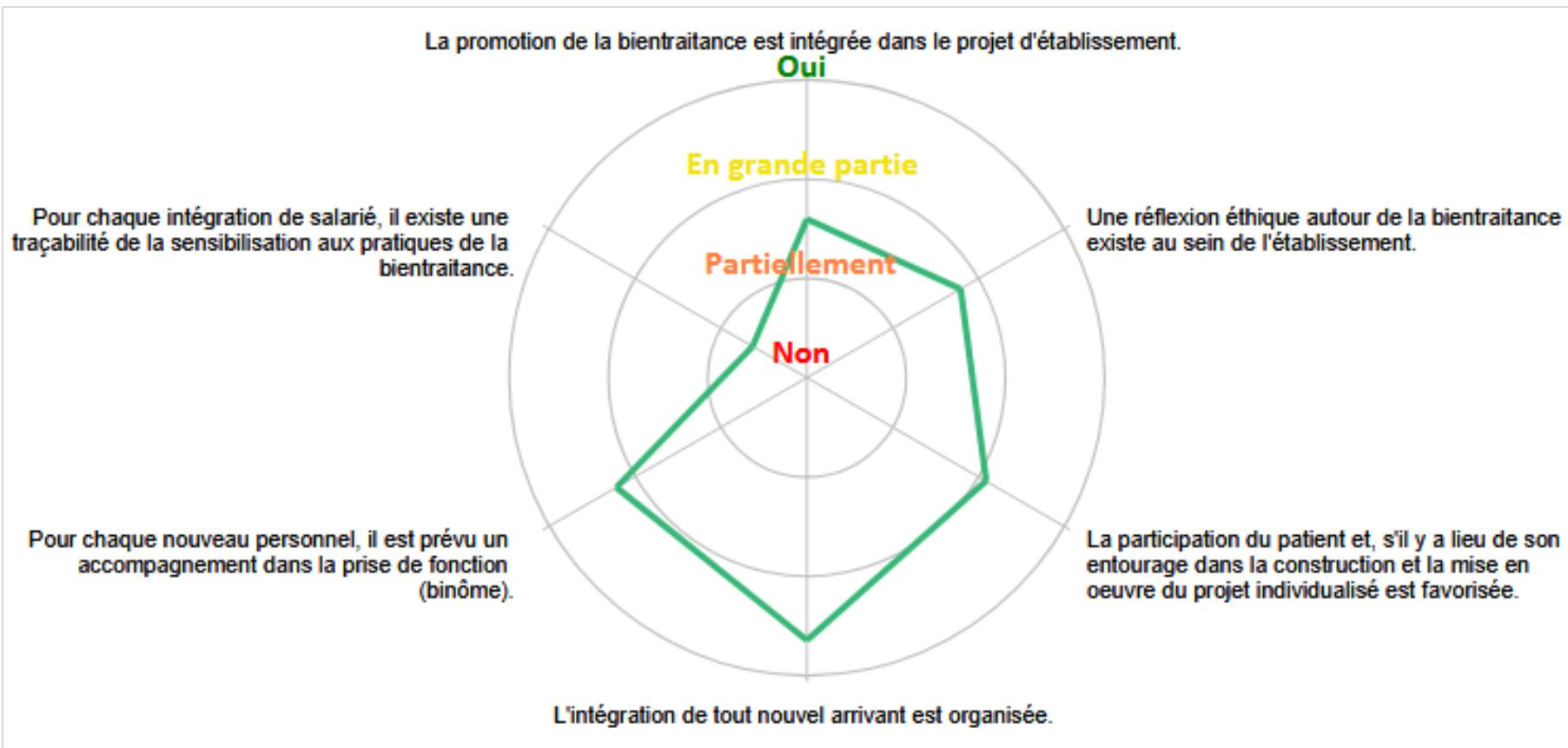
Indicateurs managériaux

Approche centrée sur le management et les organisations

Détail des items

Organisation

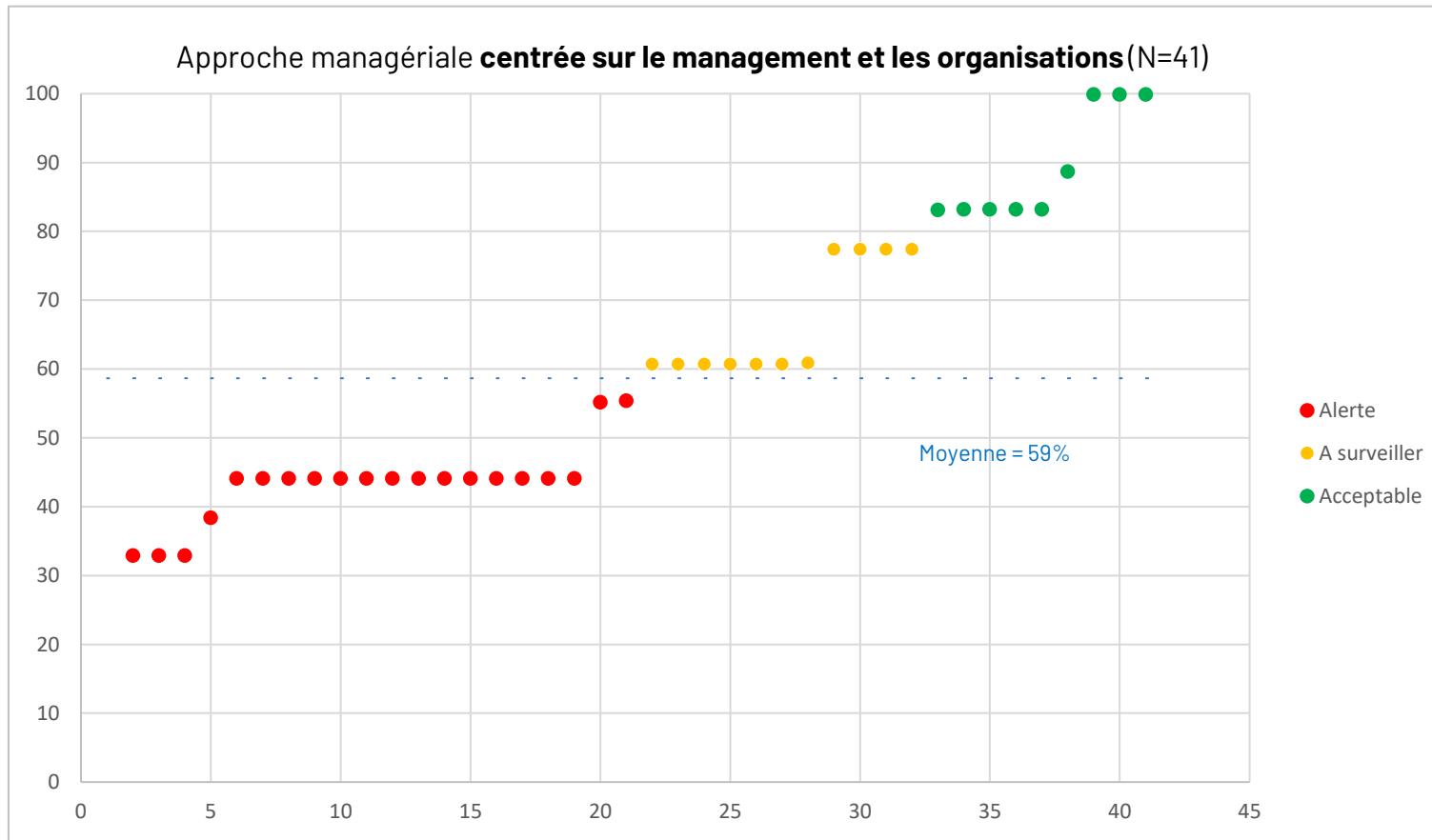
59



Indicateurs managériaux

Approche centrée sur le management et les organisations

Distribution des scores par entité



Indicateurs de perception de la bientraitance - Professionnels

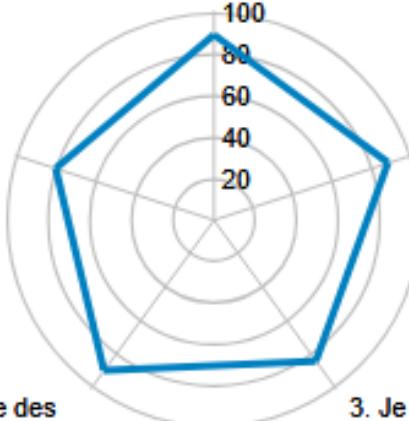
Respect

Détail des items

Respect

86

1. Je recueille l'accord du patient pour tout acte le concernant.
2. Je respecte les choix et refus du patient.
3. Je reste discret sur mes sujets de discussions (personnels et professionnels) entre collègues à proximité des patients.
4. Je frappe et attends avant d'entrer dans la chambre des patients.
5. Je veille à ne pas faire de bruit.



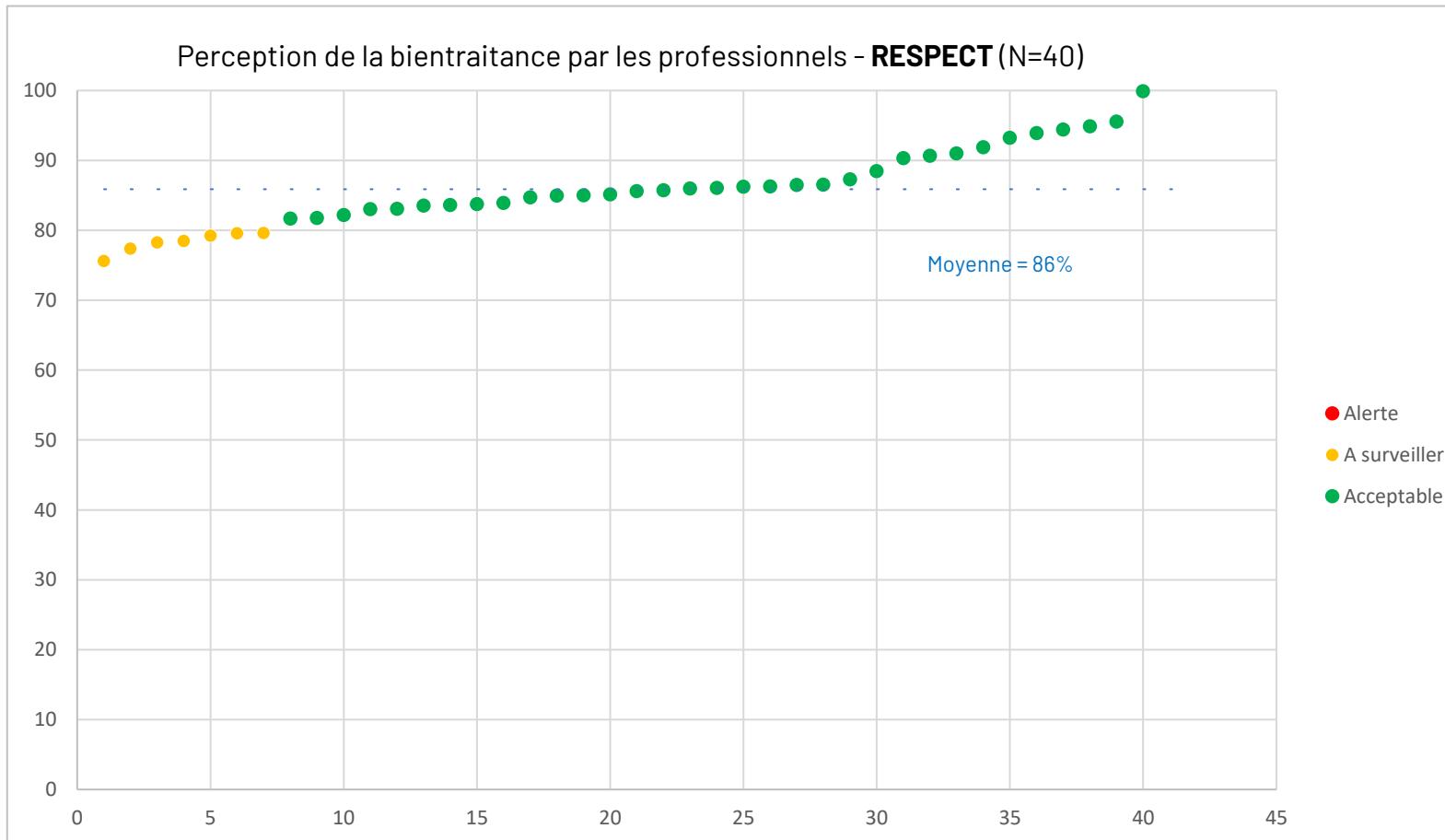
4. Je frappe et attends avant d'entrer dans la chambre des patients.
5. Je veille à ne pas faire de bruit.

Taux de **Toujours / Très souvent** au questionnaire à l'attention des professionnels

Indicateurs de perception de la bientraitance - Professionnels

Respect

Distribution des scores par entité



Indicateurs de perception de la bientraitance - Professionnels

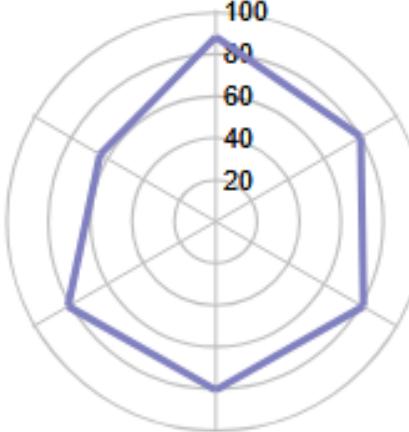
Organisation

Détail des items

Organisation

73

15. Un temps d'accueil du patient est organisé.



16. Le recueil de la personne de confiance est organisé.

20. Le patient est informé des événements indésirables associés aux soins survenus lors de sa prise en charge.

19. La coordination de la prise en charge du patient entre professionnels est assurée.

17. Un soutien psycho-social est proposé au patient, si besoin.

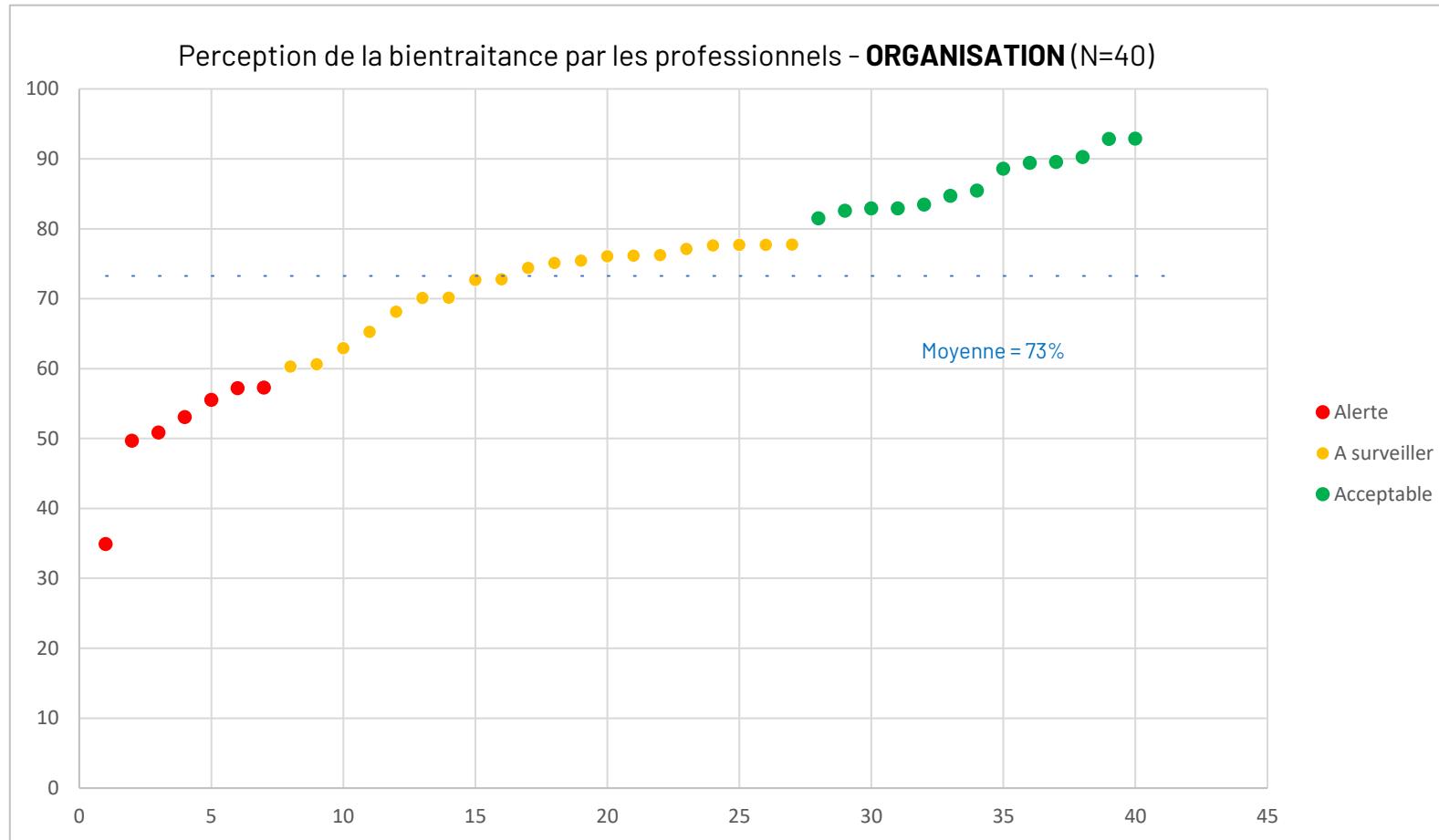
18. Une information régulière est fournie au patient sur son état de santé/examens, tout au long de sa prise en charge.

Taux de **Toujours / Très souvent** au questionnaire à l'attention des professionnels

Indicateurs de perception de la bientraitance - Professionnels

Organisation

Distribution des scores par entité



Indicateurs de perception de la bientraitance - Professionnels

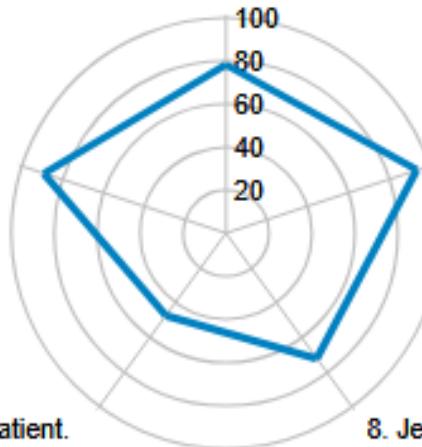
Information

Détail des items

Information

78

6. Je connais les informations médicales délivrées par l'équipe au patient.



10. J'intègre le patient aux discussions le concernant lorsque je suis en sa présence.

7. Lorsque je délivre des informations au patient je m'assure de sa compréhension (reformulation).

9. Je communique avec l'entourage du patient.

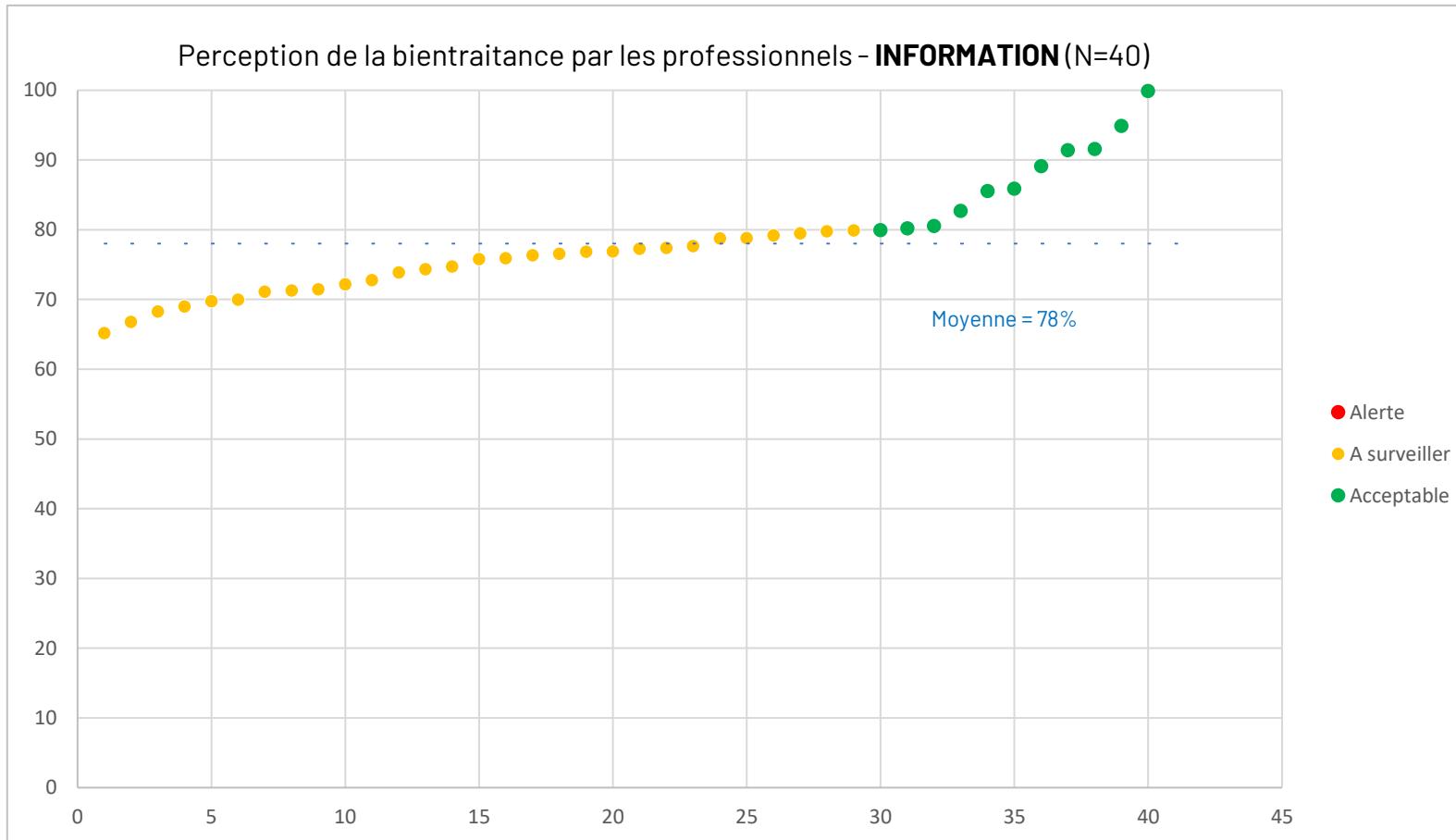
8. Je connais les habitudes de vie, la culture du patient.

Taux de **Toujours / Très souvent** au questionnaire à l'attention des professionnels

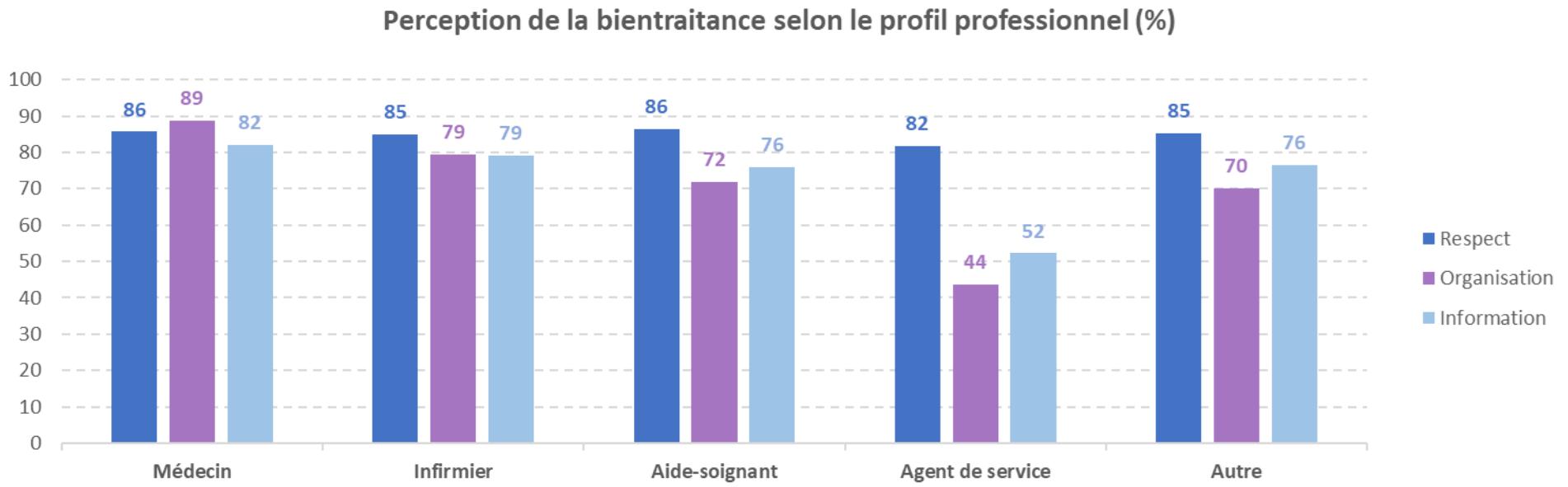
Indicateurs de perception de la bientraitance - Professionnels

Information

Distribution des scores par entité



Indicateurs de perception de la bientraitance - Professionnels



Indicateurs d'expérience du patient

Expérience du patient

Détail des items

Exp. Patient

80

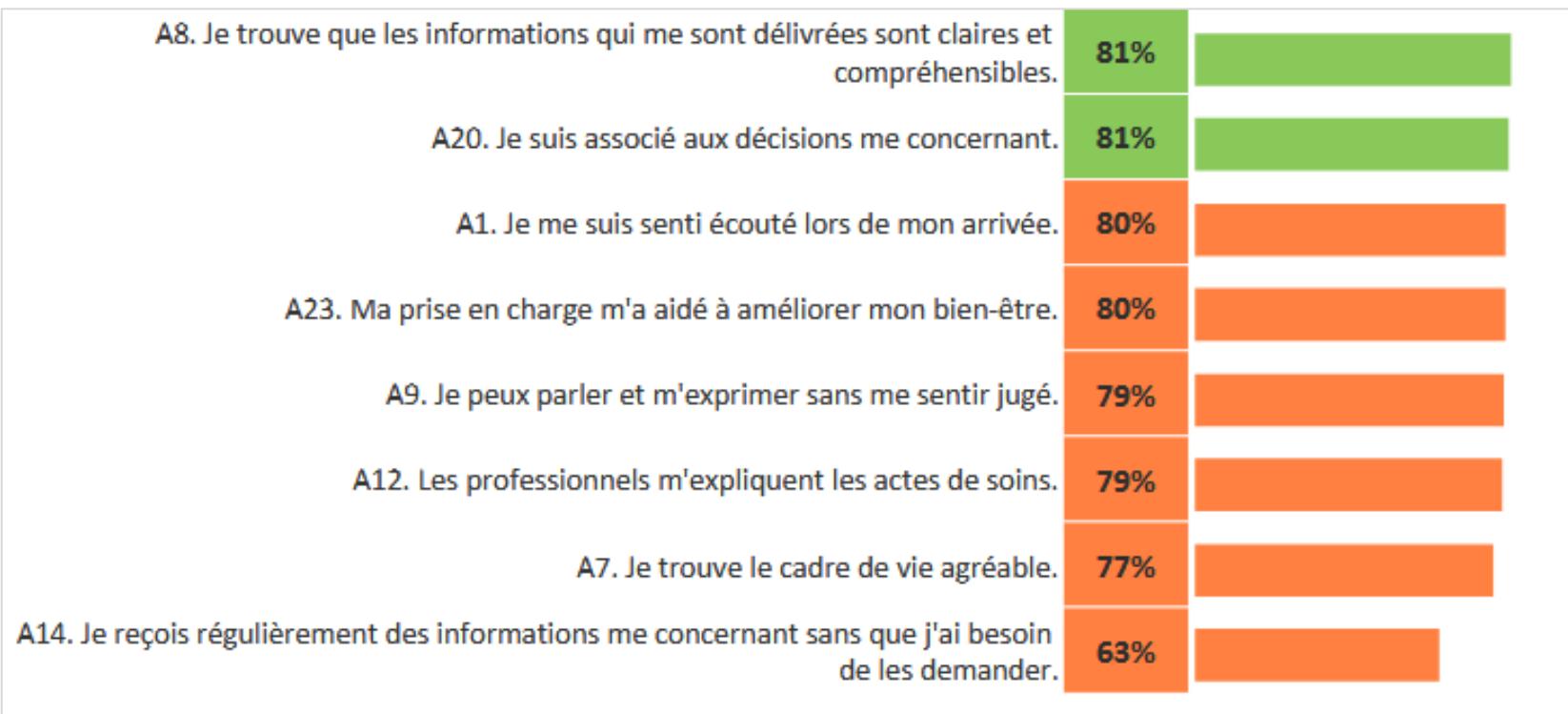


Taux de **Toujours / Très souvent** au questionnaire à l'attention des patients

Indicateurs d'expérience du patient

Expérience du patient

Détail des items

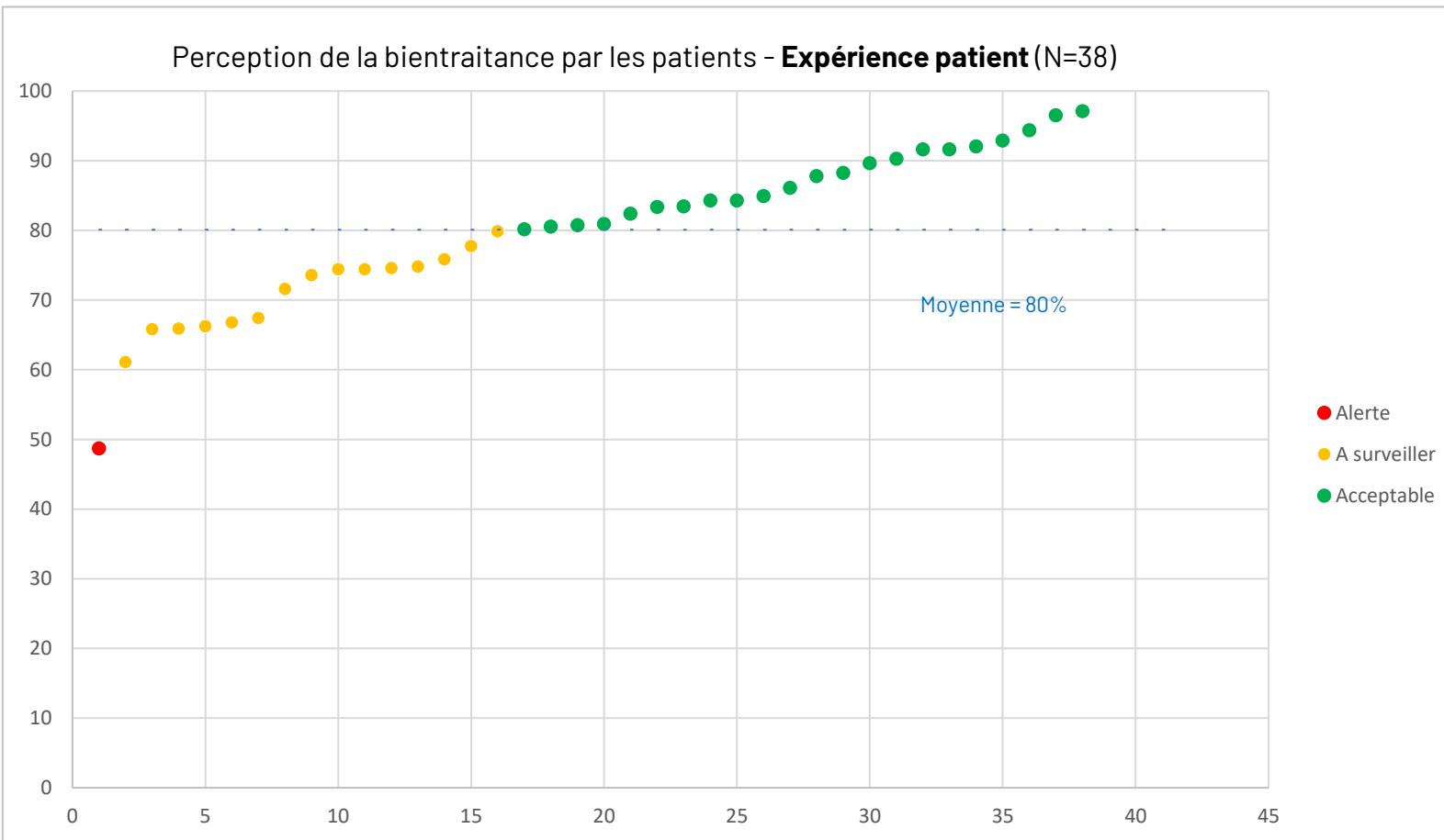


Taux de **Toujours / Très souvent** au questionnaire à l'attention des patients

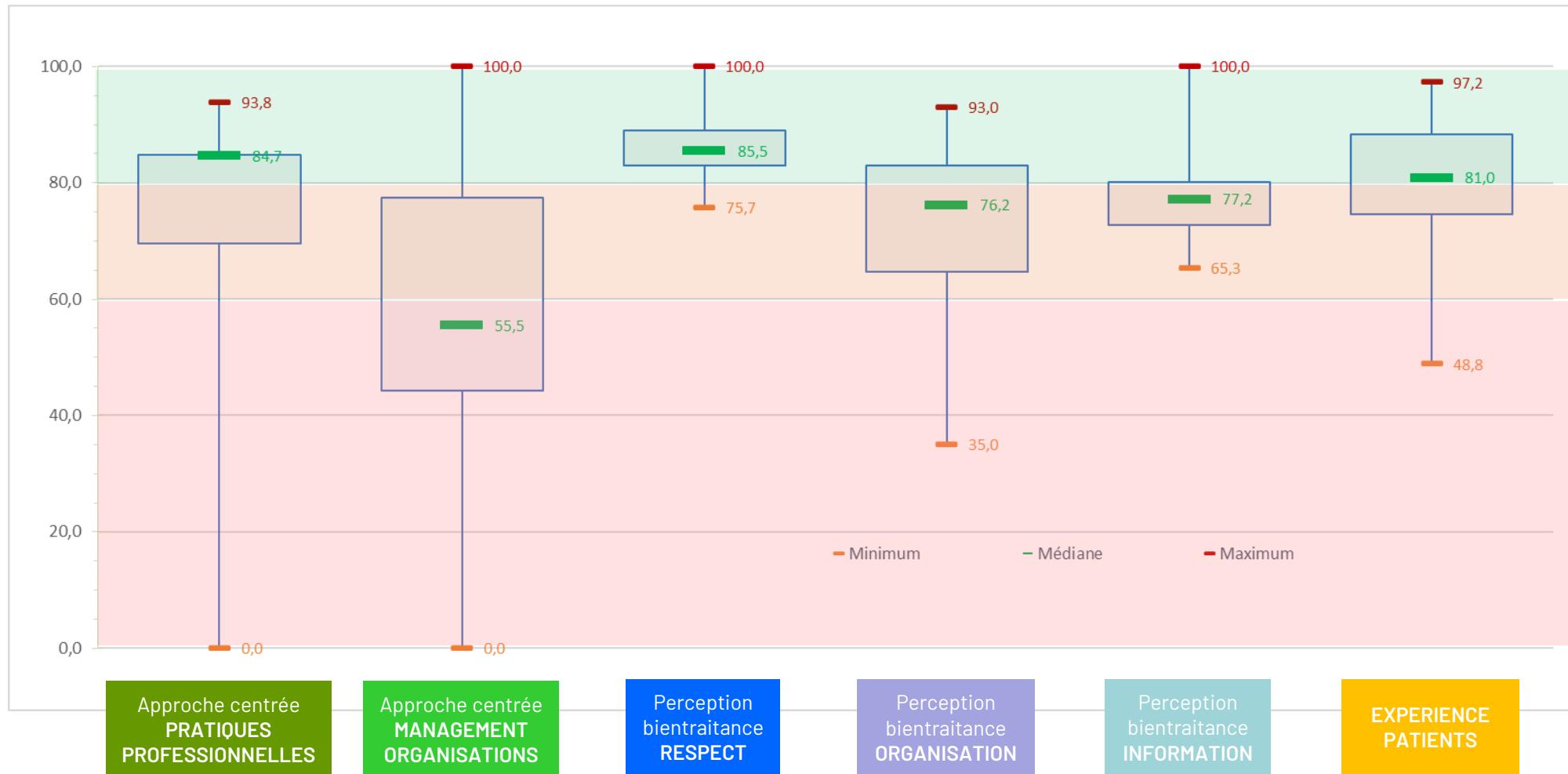
Indicateurs d'expérience du patient

Expérience du patient

Distribution des scores par entité



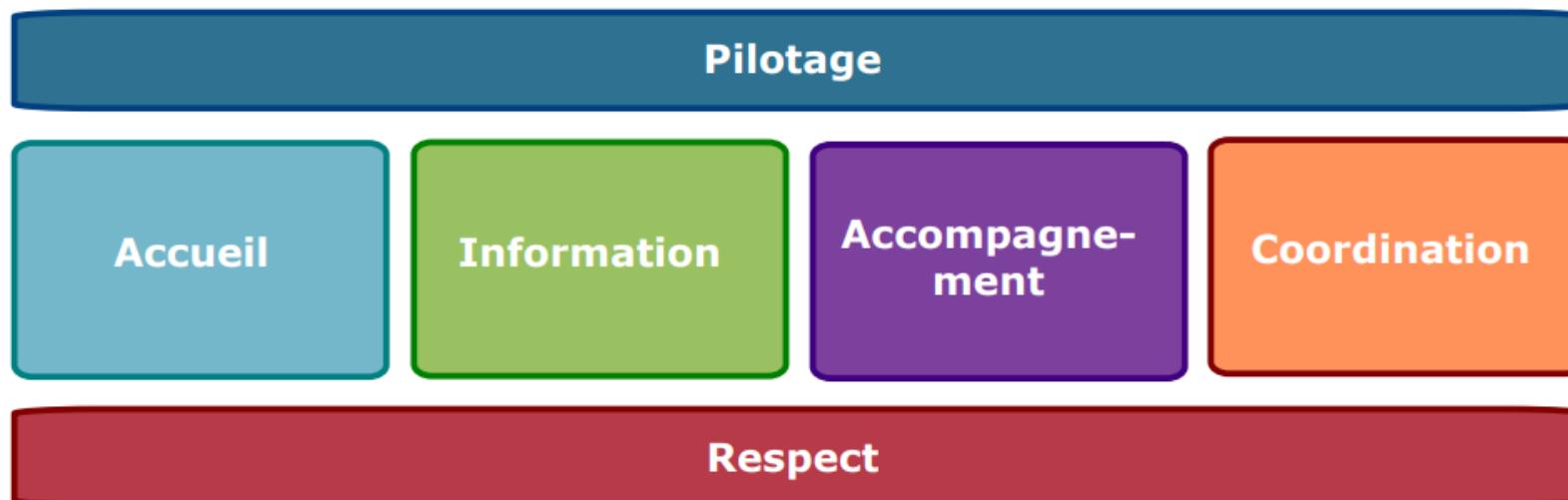
Distribution des différents indicateurs



Regards croisés

Objectif : comparer la **perception des patients** sur les pratiques de bientraitance à celle des **professionnels** et du **management de l'établissement**.

6 grands thèmes :



Regards croisés - Pilotage



La promotion de la bientraitance est intégrée dans le projet d'établissement.



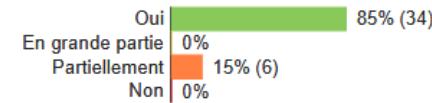
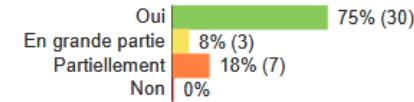
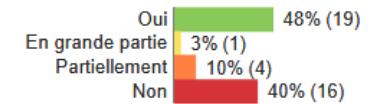
Des actions visant la prévention de la maltraitance et la promotion de la bientraitance sont mises en œuvre.



La bientraitance est un sujet du plan de formation pour sensibiliser et accompagner les salariés.



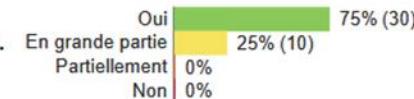
Des actions de sensibilisation sur le thème de la bientraitance sont organisées.



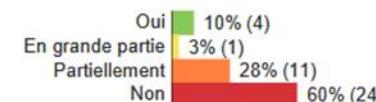
Promotion de la bientraitance et prévention de la maltraitance



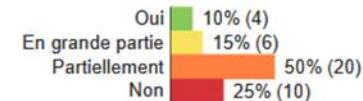
Les contraintes personnelles des professionnels sont recueillies. Des adaptations sont proposées.



Pour chaque intégration de salarié, il existe une traçabilité de la sensibilisation aux pratiques de la bientraitance.



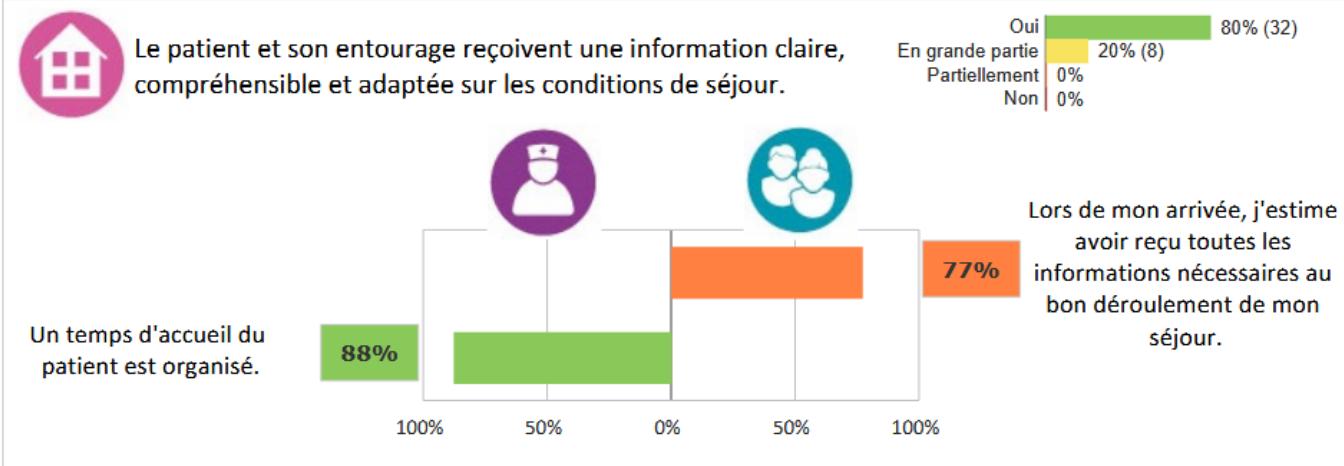
Pour chaque entretien d'évaluation du salarié, le sujet de la bientraitance est évoqué.



J'ai bénéficié d'une procédure d'accueil lors de mon arrivée dans l'établissement, le service / unité.



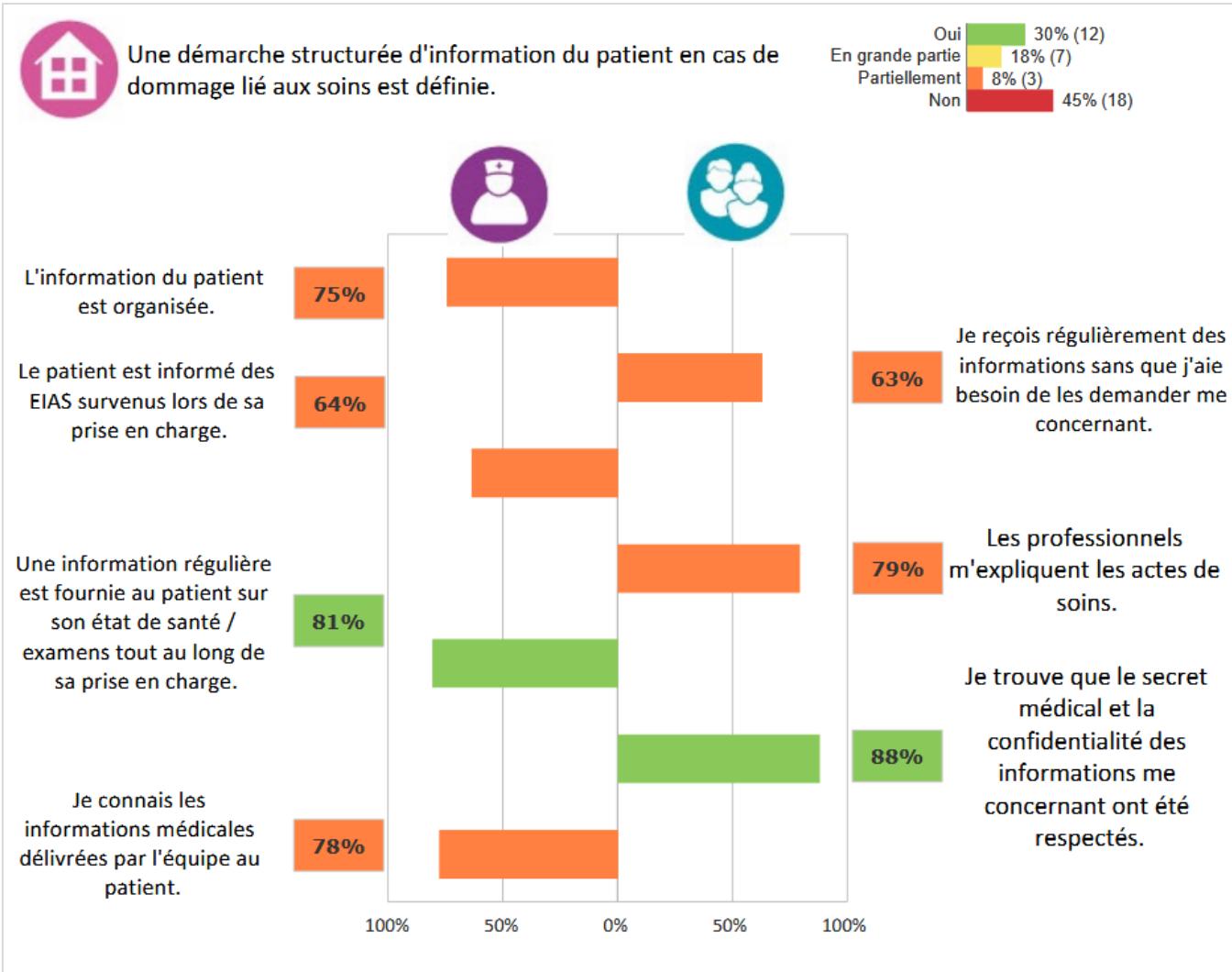
Regards croisés - Accueil



Information à l'entrée

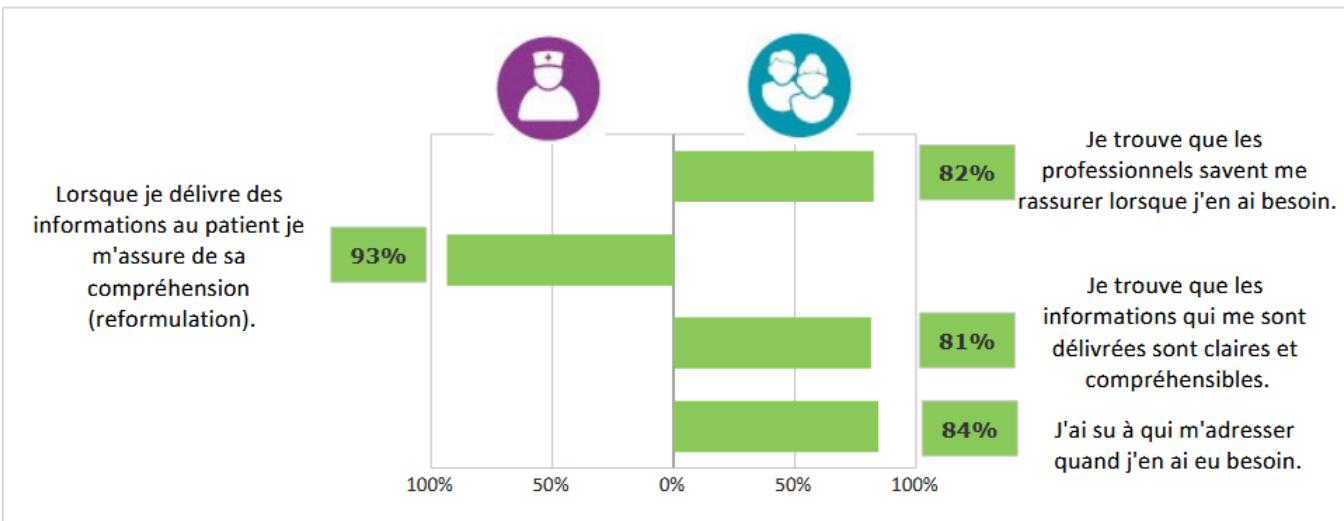


Regards croisés – Information (1)



Information durant le séjour

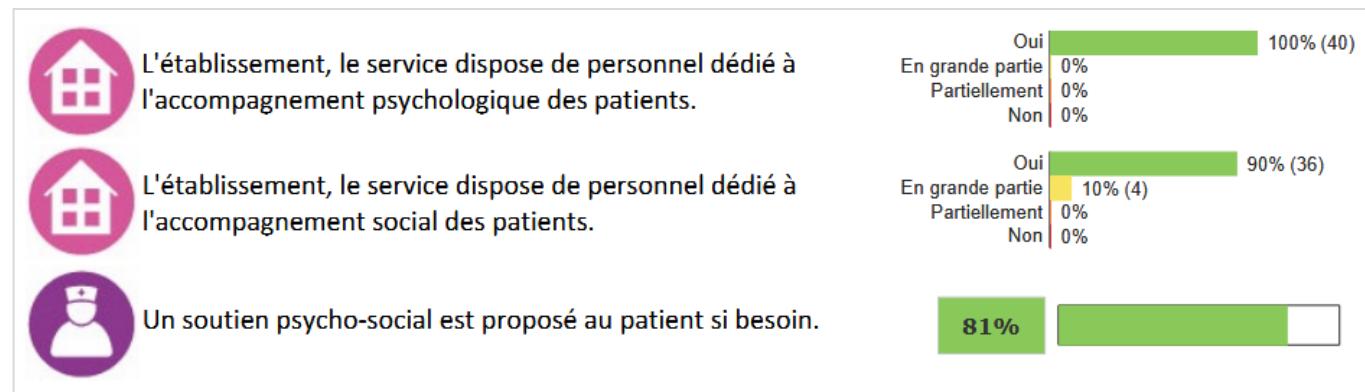
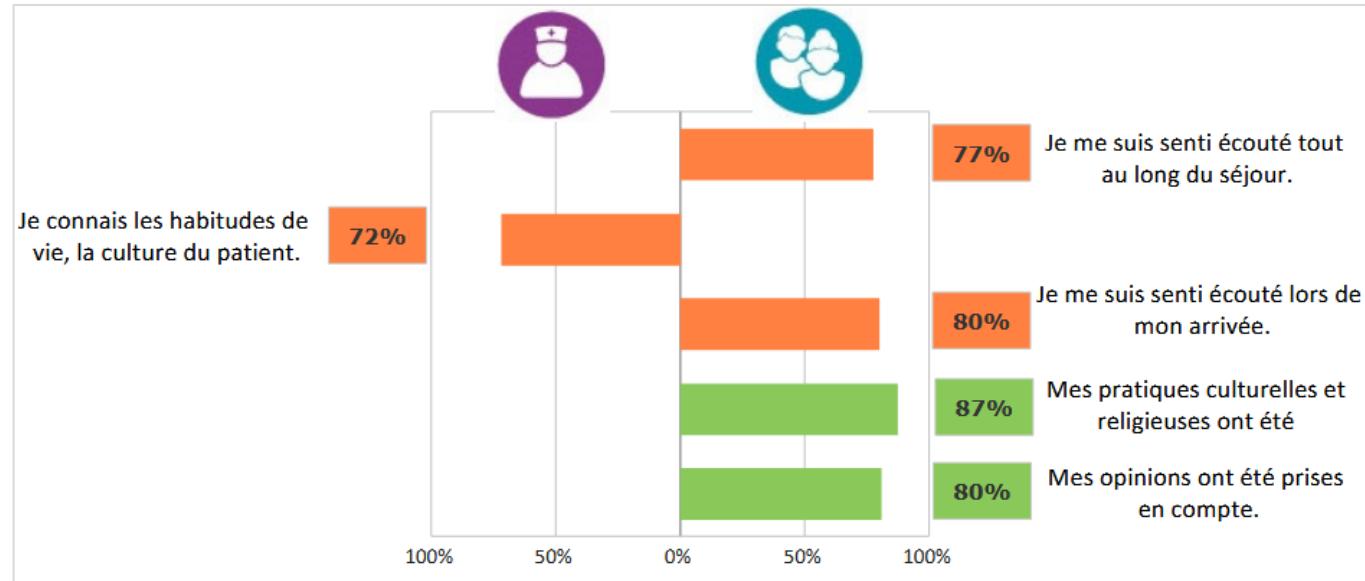
Regards croisés – Information (2)



Qualité de l'information



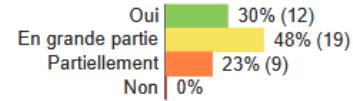
Regards croisés – Accompagnement (1)



Regards croisés – Accompagnement (2)



La participation du patient et, s'il y a lieu, de son entourage dans la construction et la mise en œuvre du projet individualisé est favorisée.



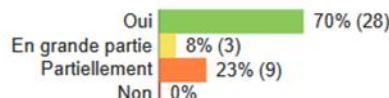
La stratégie de prise en charge de la douleur est formalisée dans les différents secteurs de l'établissement.



J'utilise une échelle reconnue pour l'évaluation de la douleur.



Les patients ayant besoin d'une prise en charge nutritionnelle spécifique sont identifiés.



Un dépistage des troubles nutritionnels est réalisé.



Projet de soins



Prise en charge de la douleur



Prise en charge nutritionnelle



Regards croisés – Coordination



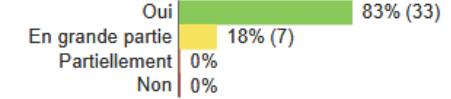
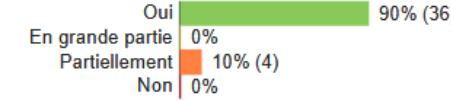
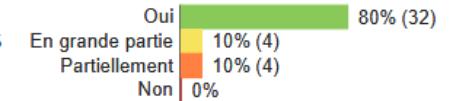
Des mécanismes de coordination permettent d'assurer le relais entre les équipes.



Des staffs interdisciplinaires et/ou de service sont organisés.



Des temps de synthèse sont organisés au sein de l'équipe.



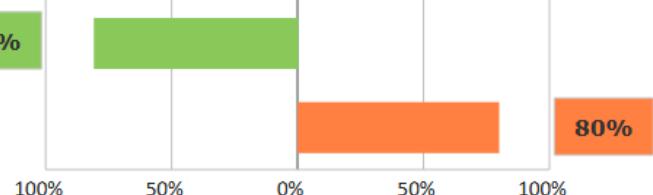
Coordination des soins intra et inter équipes



Je peux participer aux réunions de service et/ou pluridisciplinaires si je le souhaite.



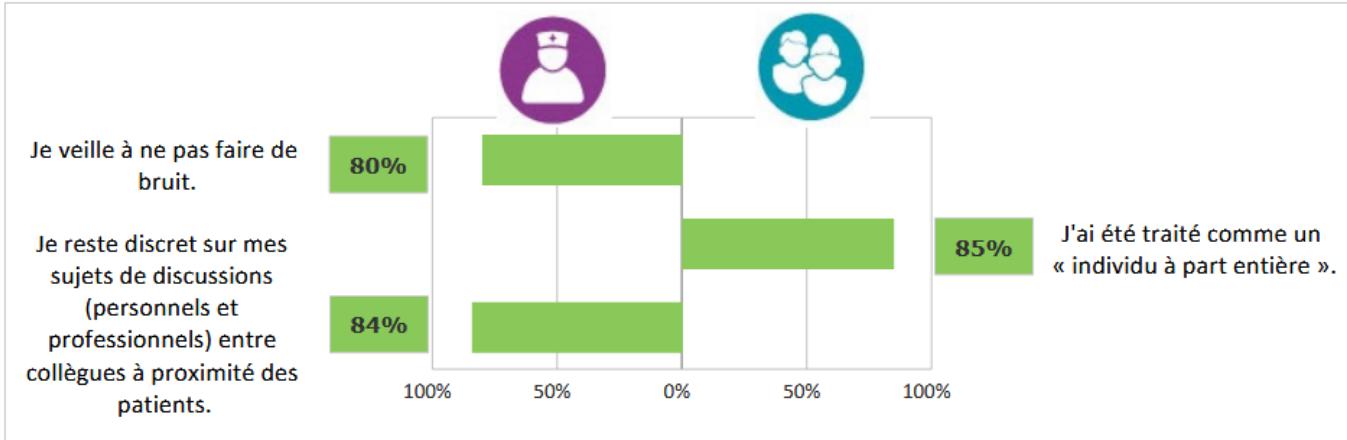
Je me sens en confiance par rapport à la qualité des soins délivrés.



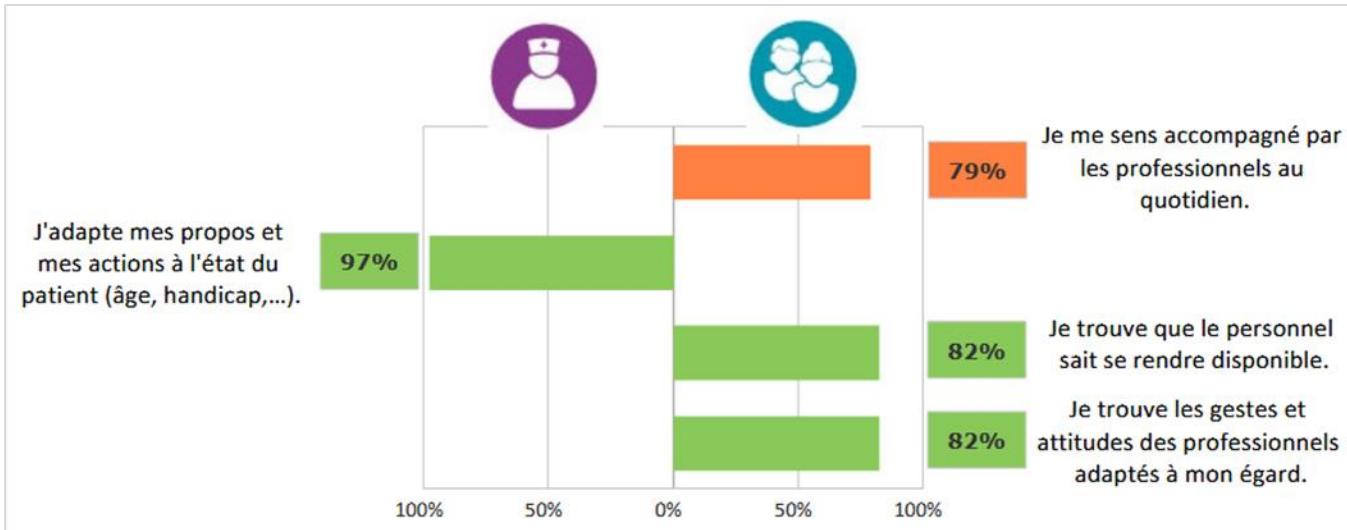
Ma prise en charge m'a aidé à améliorer mon bien être.

La coordination de la prise en charge du patient entre professionnels est assurée.

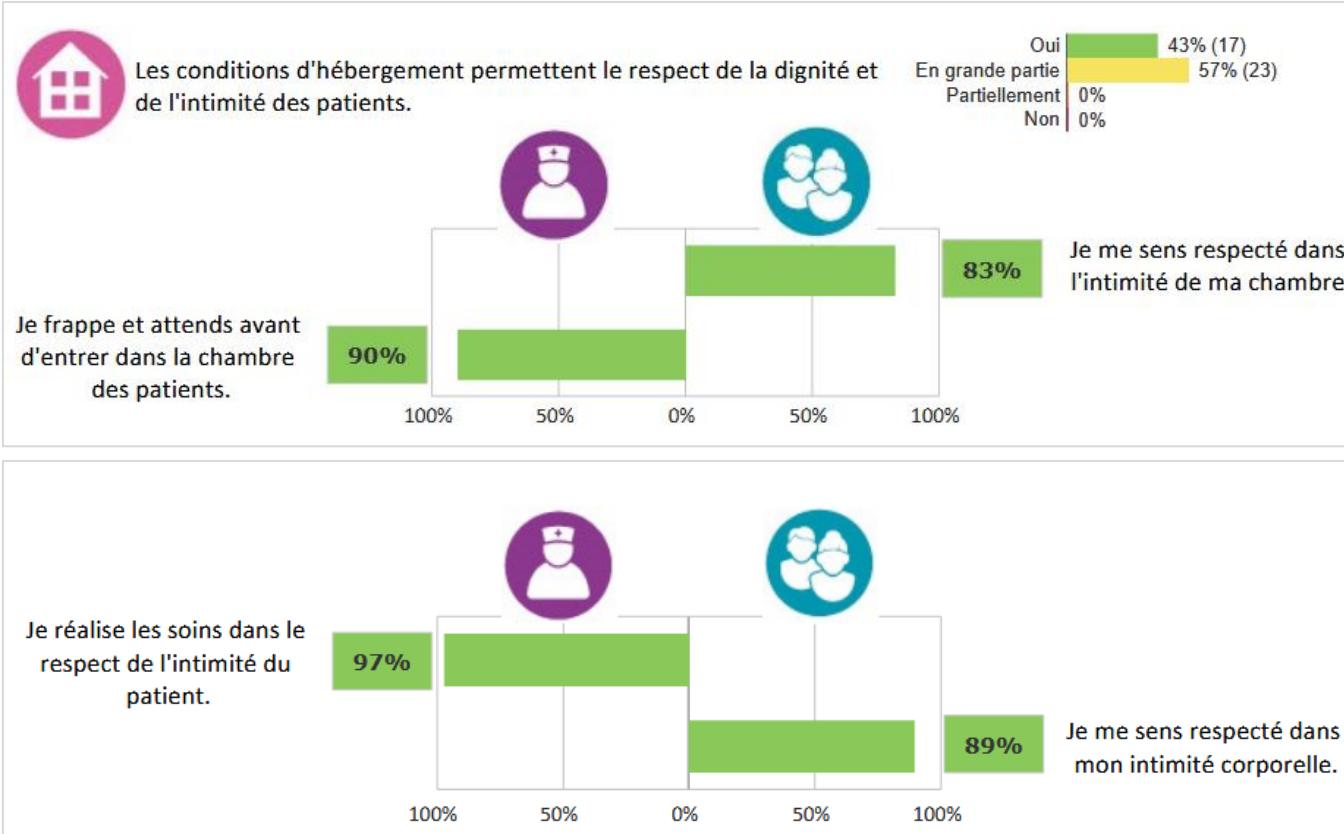
Regards croisés – Respect (1)



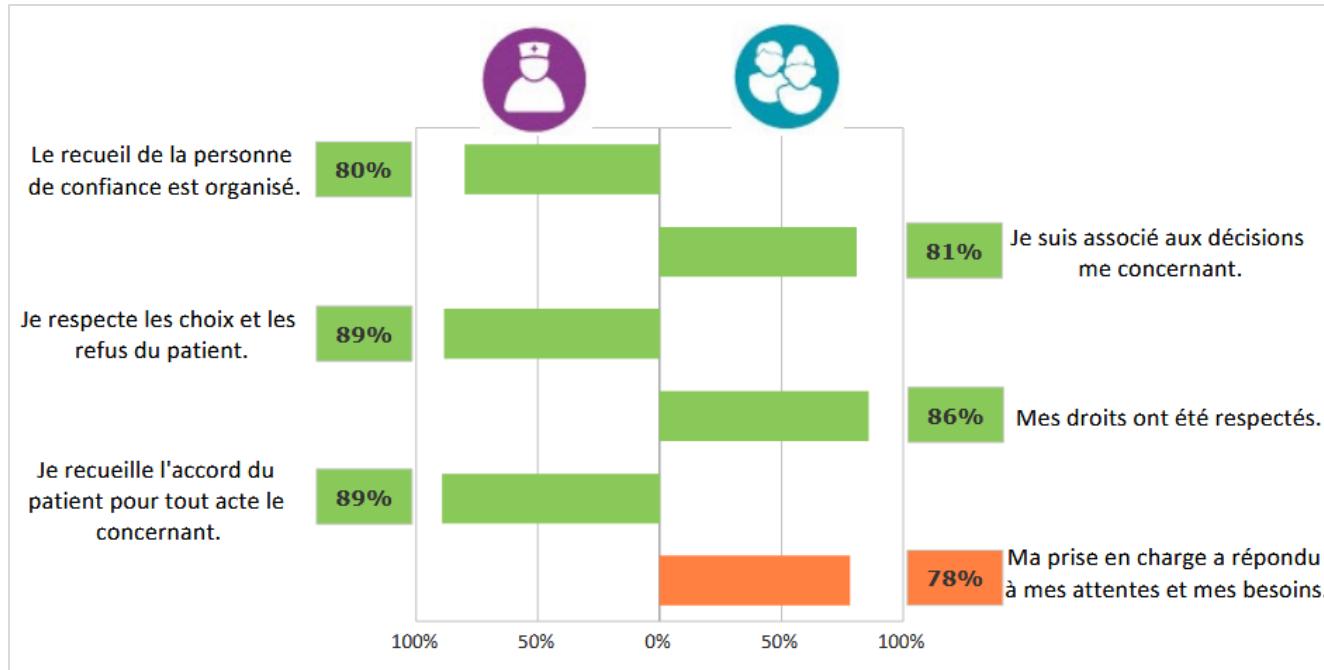
Respect de la personne, de son intégrité



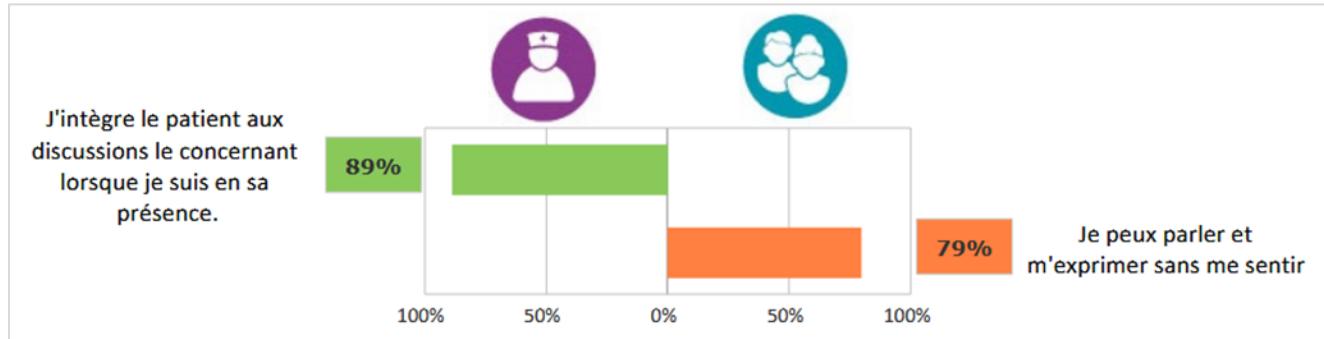
Regards croisés – Respect (2)



Regards croisés – Respect (3)



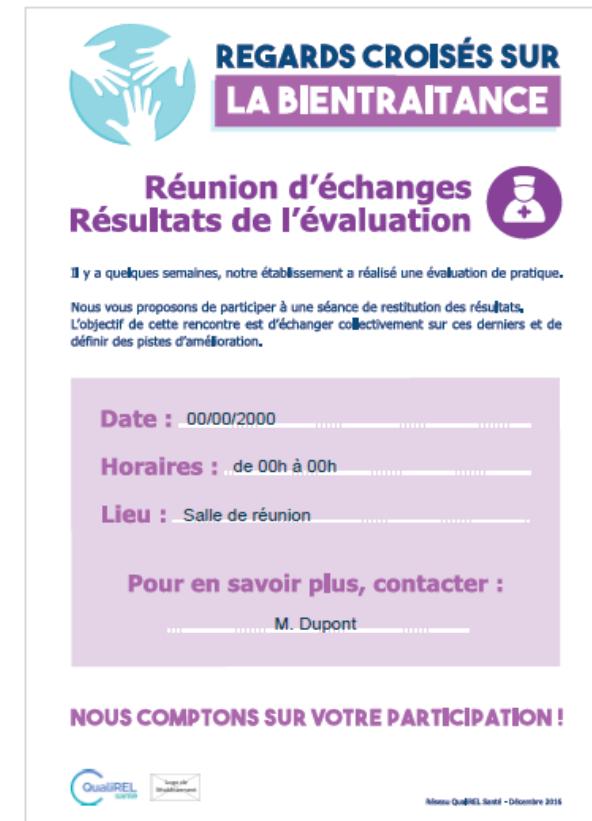
Respect des
choix, des
décisions, des
droits du patient



Importance de restituer les résultats

>> Aux professionnels et aux patients (CDU/CVS)

- Affiche
- Diaporama de présentation



Importance de restituer les résultats

- La définition d'un plan d'actions
- Engagement dans une mesure « régulière » : outil eFORAP disponible
- Opportunité réfléchir mise en place « espaces d'échange » (éthique, gap, etc.)
- Question du référent ...
- ...

Que peut-on retenir de cette 1ère campagne ?

- La campagne = prétexte à la réflexion, au questionnement ...
- Participation ☺
- Intérêt des regards croisés
- Difficultés questionnement professionnels / patients ?
- Analyse des commentaires professionnels et patients
- ...

Et pour vous ?

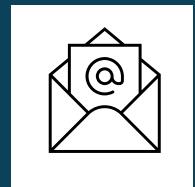


Toute notre actualité



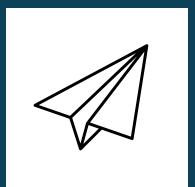
Sur notre site internet

www.ccecqa.fr



Contact

communication@ccecqa.fr



Inscription à la Newsletter mensuelle

<https://www.ccecqa.fr/newsletter-0/inscription-newsletter>

Suivez-nous

