



REGARDS CROISÉS SUR LA BIEN-TRAITANCE

jeudi 27 novembre 2025

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

Evaluation de la Bien-**tra**itance en établissement de **Santé Mentale**

Regards croisés des professionnels de santé et des patients

Résultats de la Campagne régionale 2025

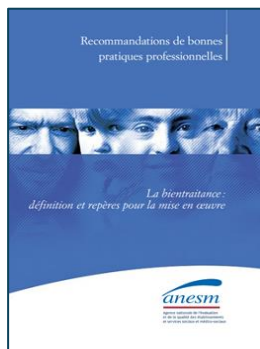
Sommaire

- 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

« 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. »

2012

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

2020

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

« 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'utilisateur en gardant présent à l'esprit le risque de maltraitance. »

2022

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

2023

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.

C'est une démarche globale ...

Contexte régional

→ Promouvoir la bientraitance

- Formation « Favoriser la bientraitance au quotidien : quels enjeux ? »
- Formation « Devenir **référént** Bientraitance »
- Formation « Référént 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**

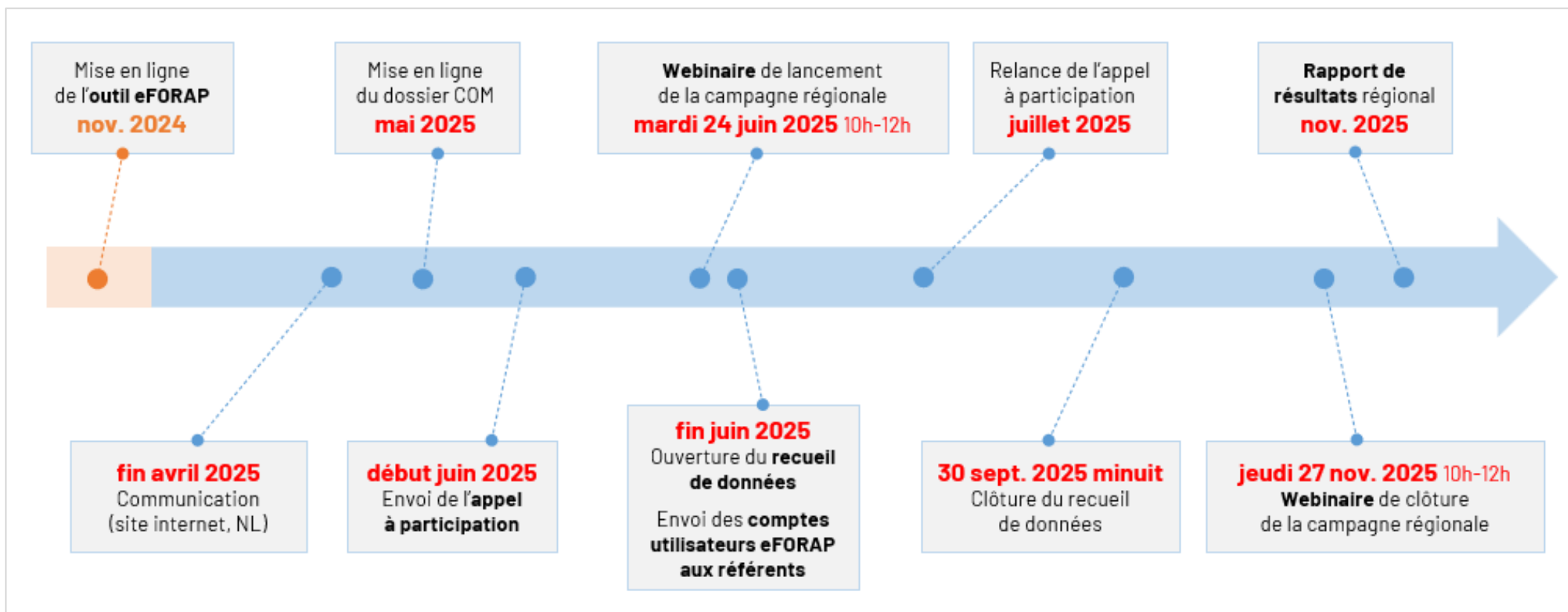
Objectifs (région)



**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

France Assos Santé



La voix des usagers

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

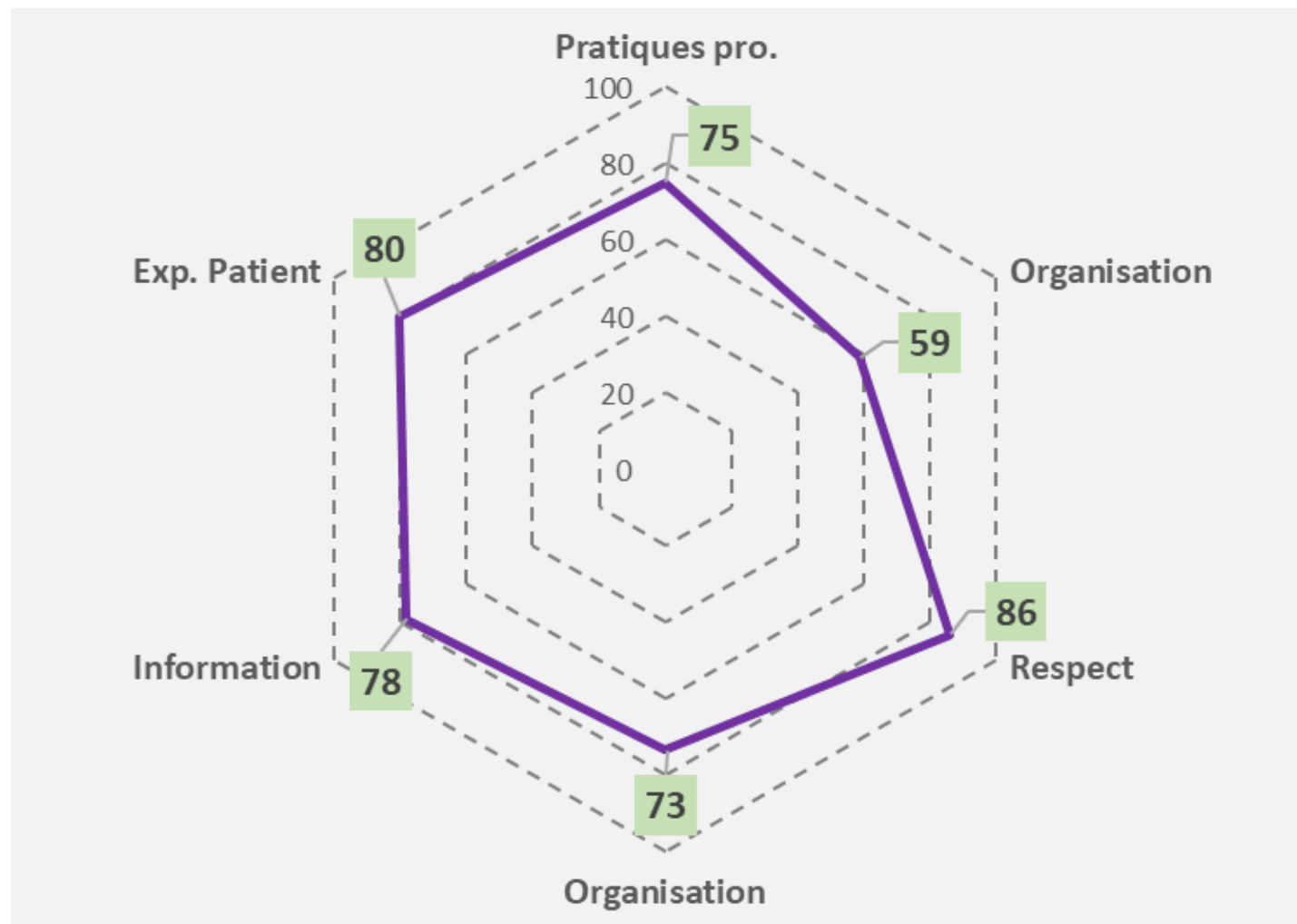
Moyennes « régionales » (%)

Approche managériale	
Pratiques pro.	Organisation
75	59

Professionnels		
Respect	Organisation	Information
86	73	78

Patient
Exp. Patient
80

Indicateurs de perception de la bientraitance



Moyennes « régionales » (%)

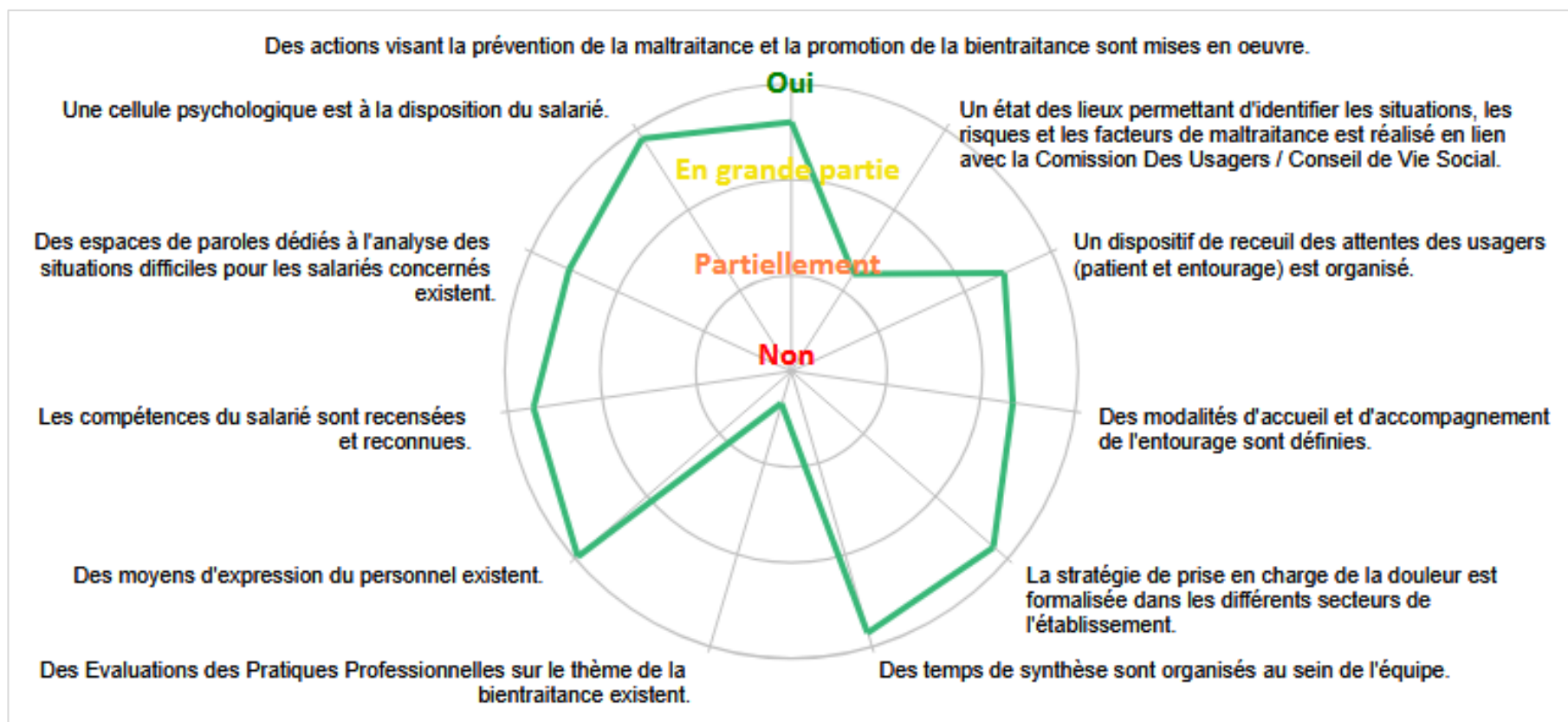
Indicateurs managériaux

**Approche centrée sur les
pratiques professionnelles**

Détail des items

Pratiques pro.

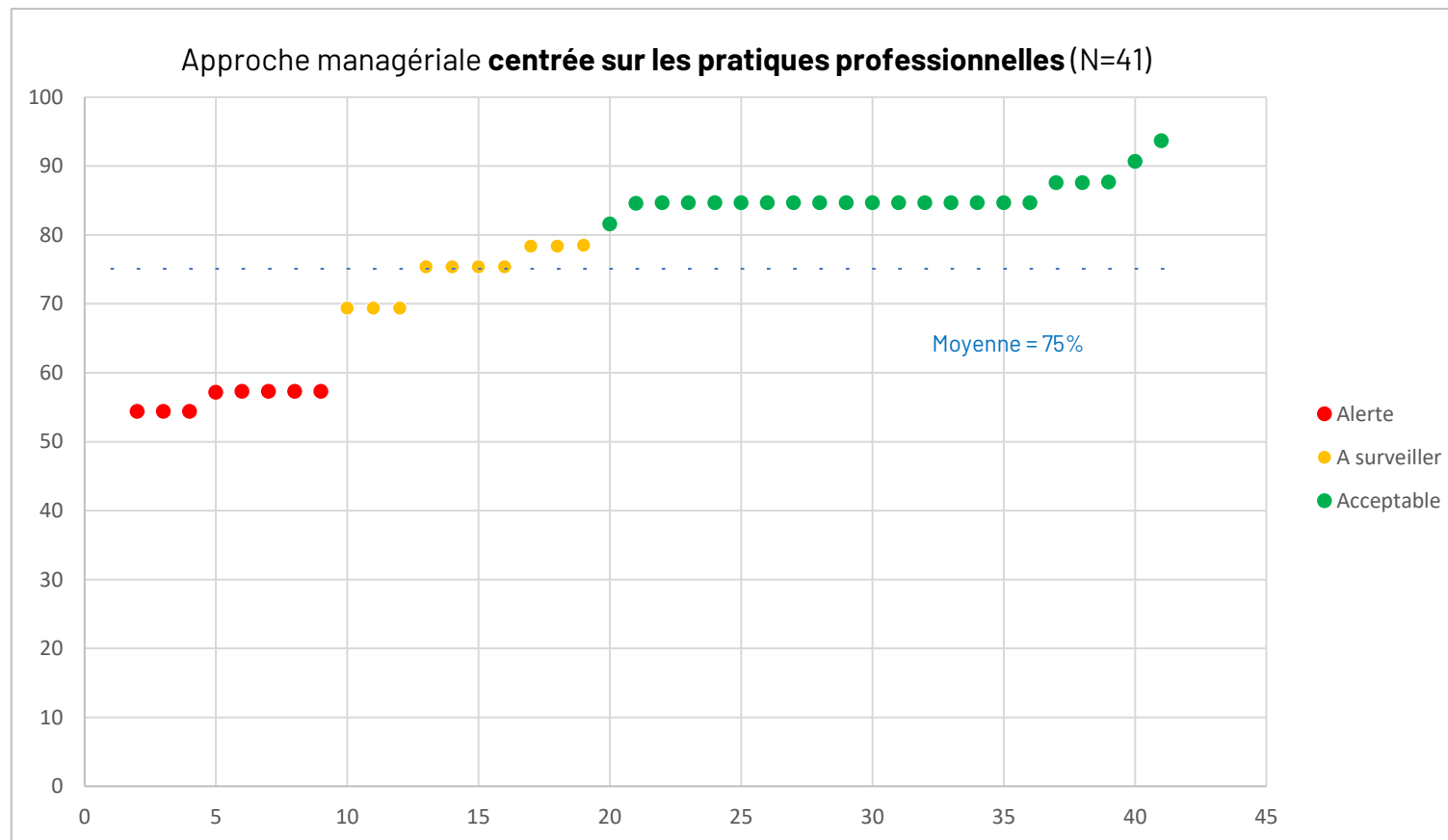
75



Indicateurs managériaux

Approche centrée sur les
pratiques professionnelles

Distribution des scores par entité



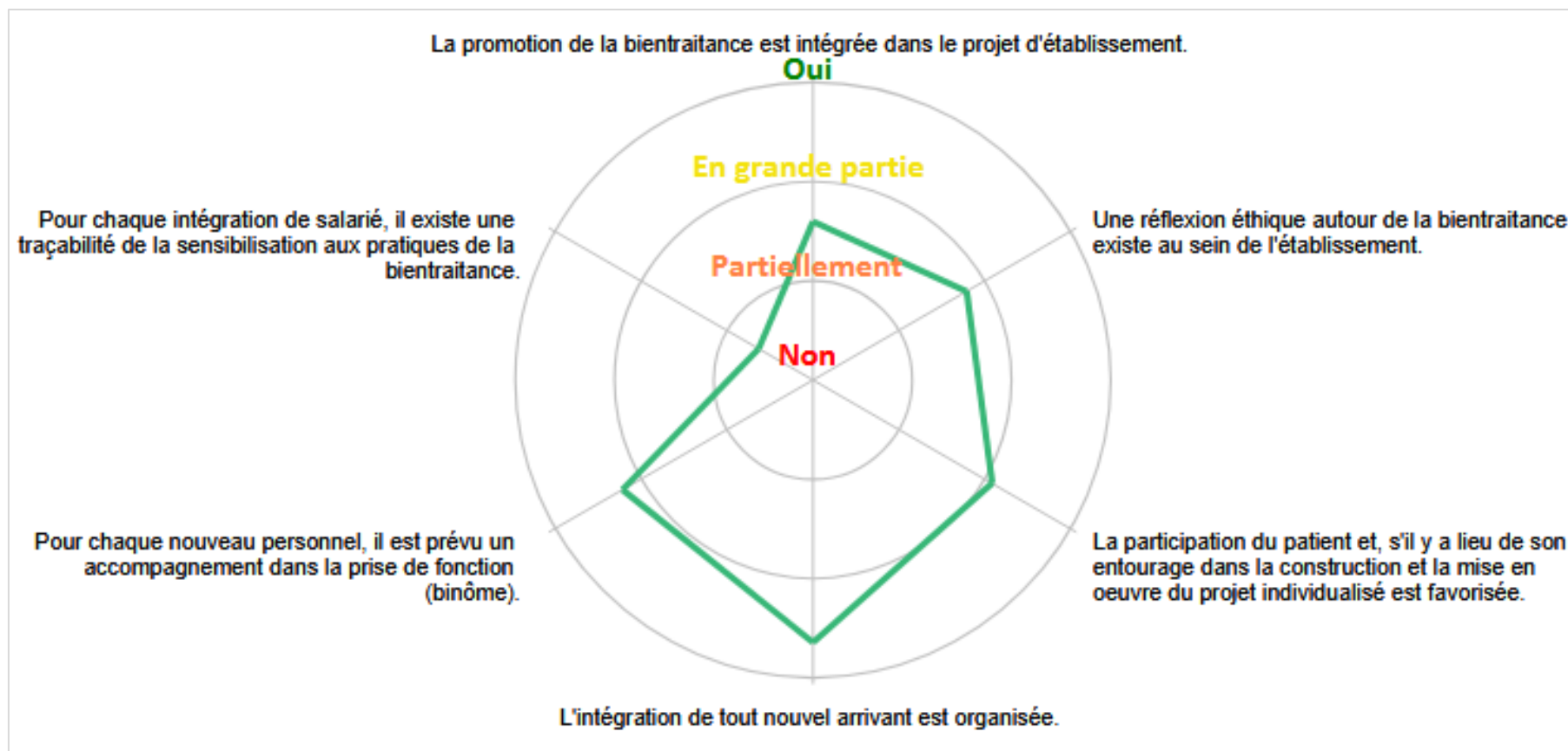
Indicateurs managériaux

Approche centrée sur le management et les organisations

Détail des items

Organisation

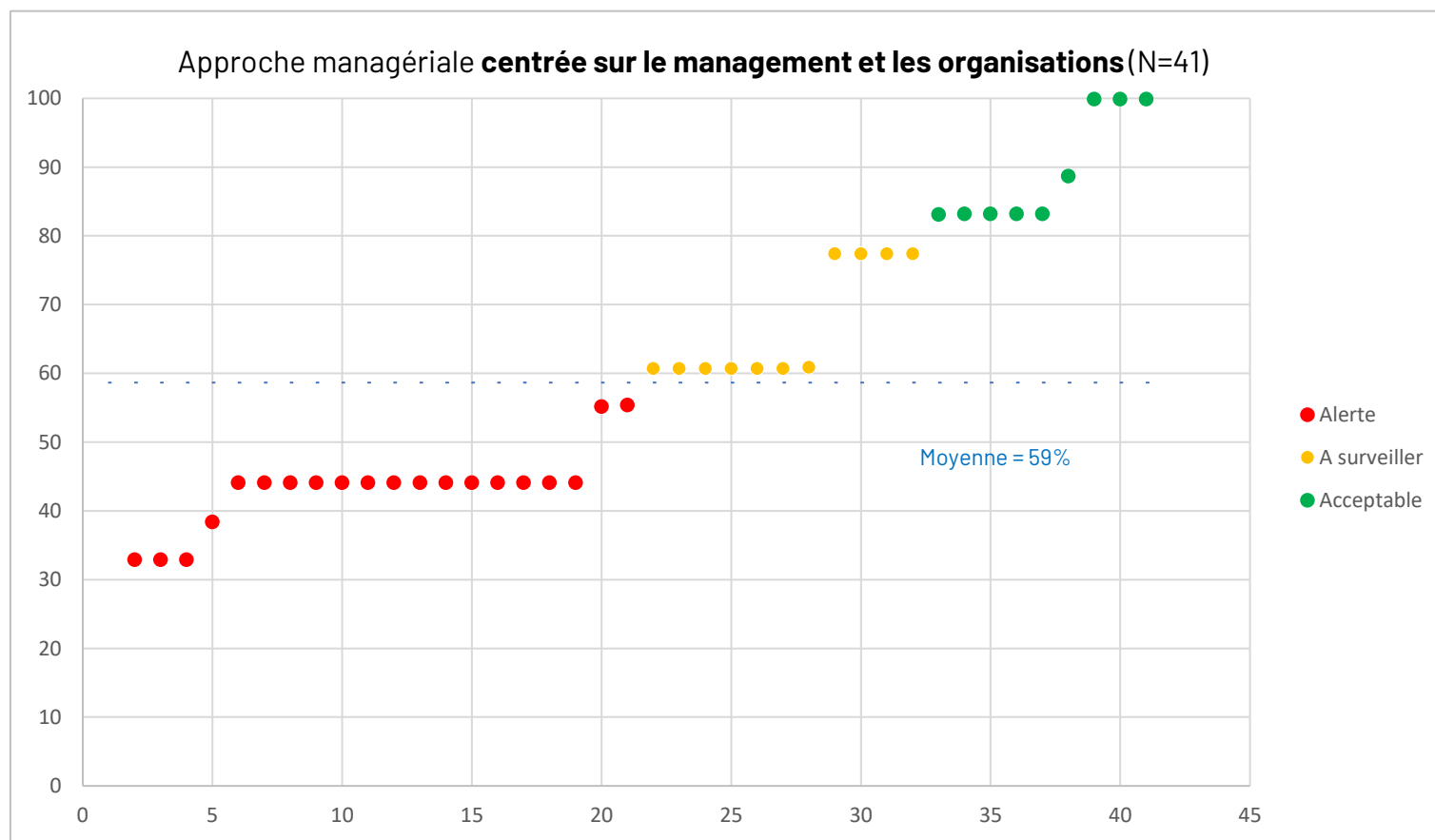
59



Indicateurs managériaux

Approche centrée sur le management et les organisations

Distribution des scores par entité



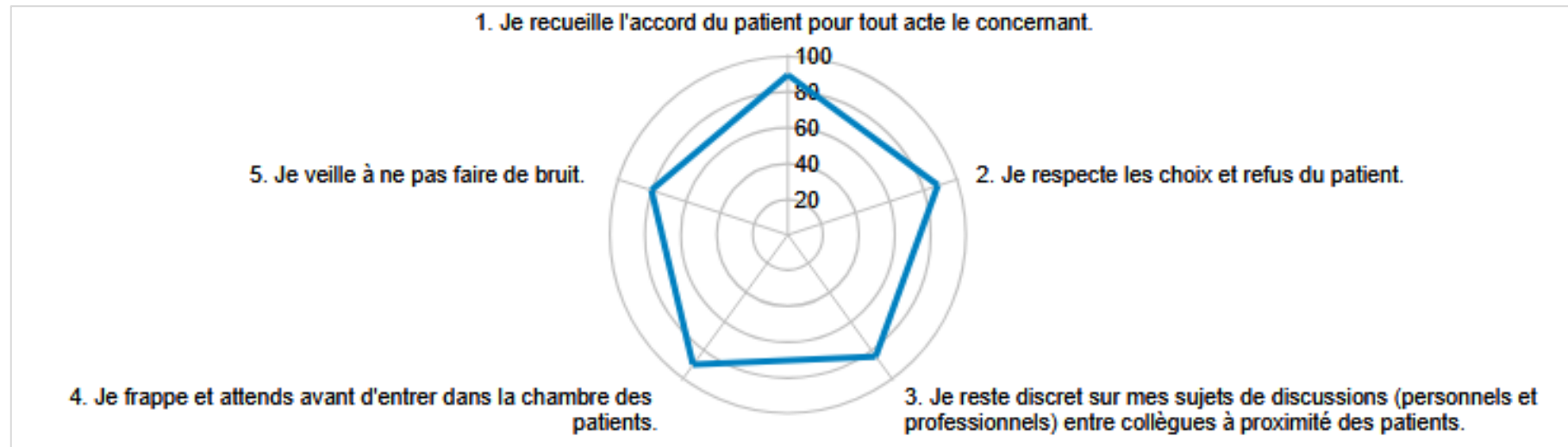
Indicateurs de perception de la bientraitance – Professionnels

Respect

Détail des items

Respect

86

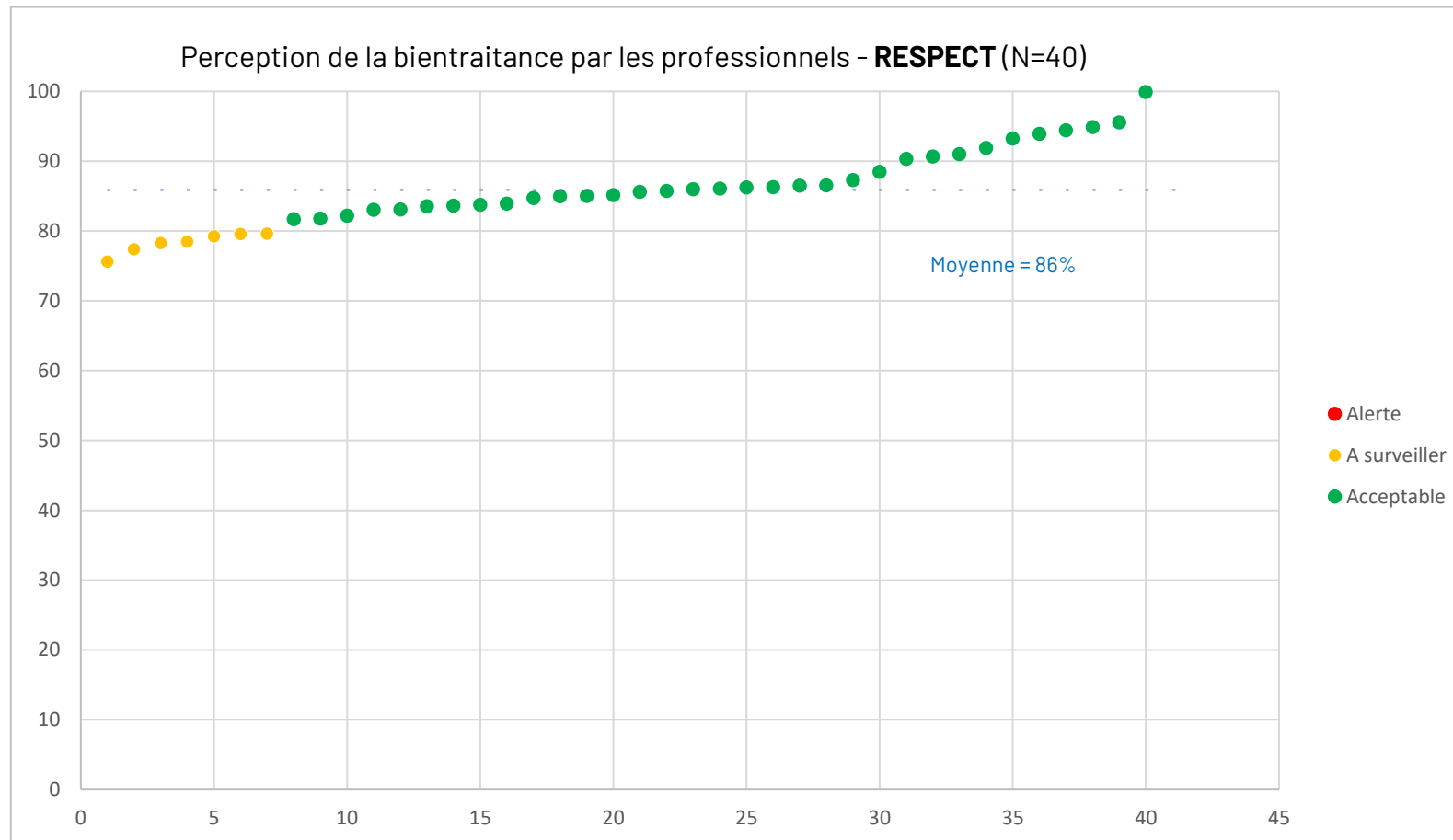


Taux de **Toujours / Très souvent** au questionnaire à l'attention des professionnels

Indicateurs de perception de la bientraitance – Professionnels

Respect

Distribution des scores par entité



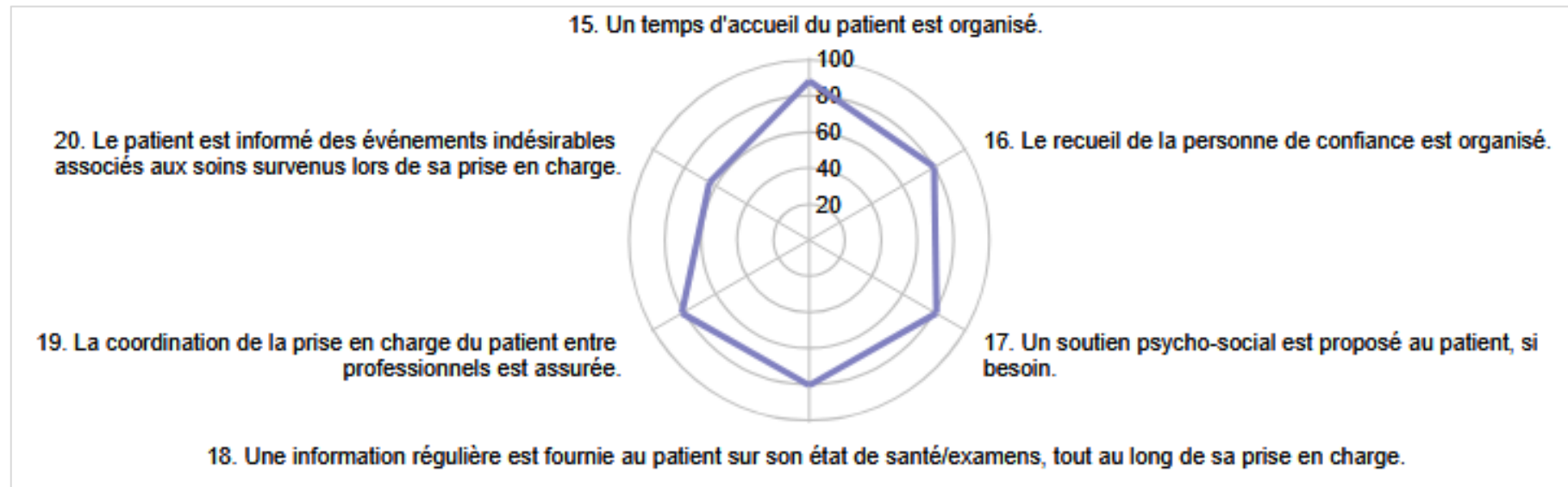
Indicateurs de perception de la bientraitance – Professionnels

Organisation

Détail des items

Organisation

73

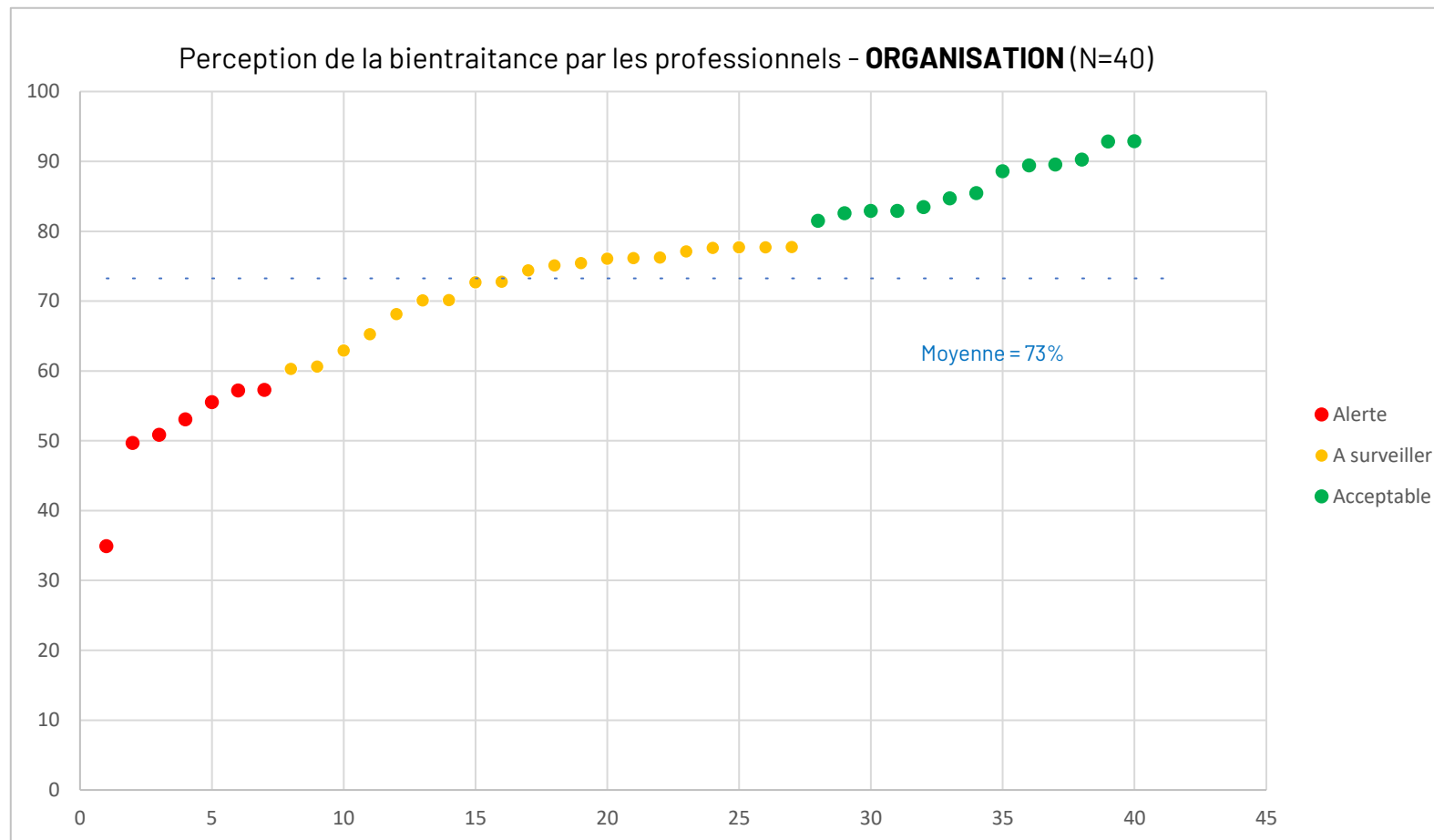


Taux de **Toujours / Très souvent** au questionnaire à l'attention des professionnels

Indicateurs de perception de la bientraitance – Professionnels

Organisation

Distribution des scores par entité



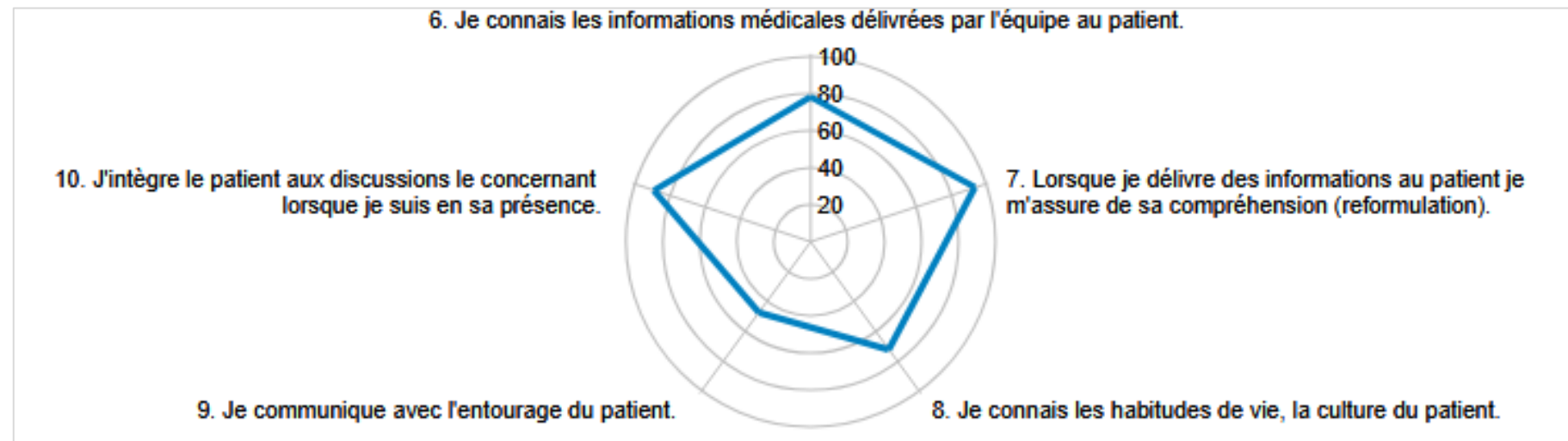
Indicateurs de perception de la bientraitance – Professionnels

Information

Détail des items

Information

78

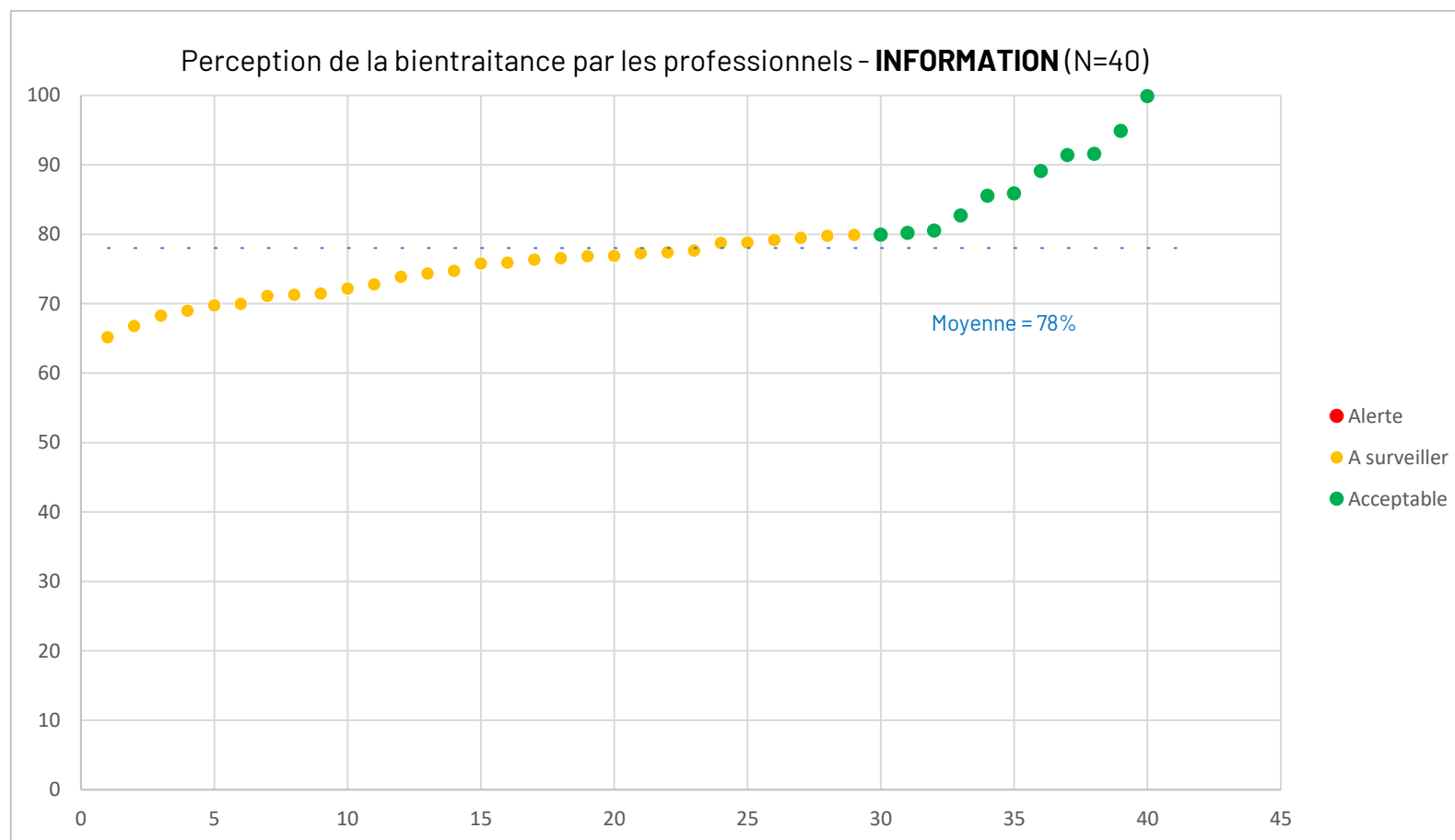


Taux de **Toujours / Très souvent** au questionnaire à l'attention des professionnels

Indicateurs de perception de la bientraitance – Professionnels

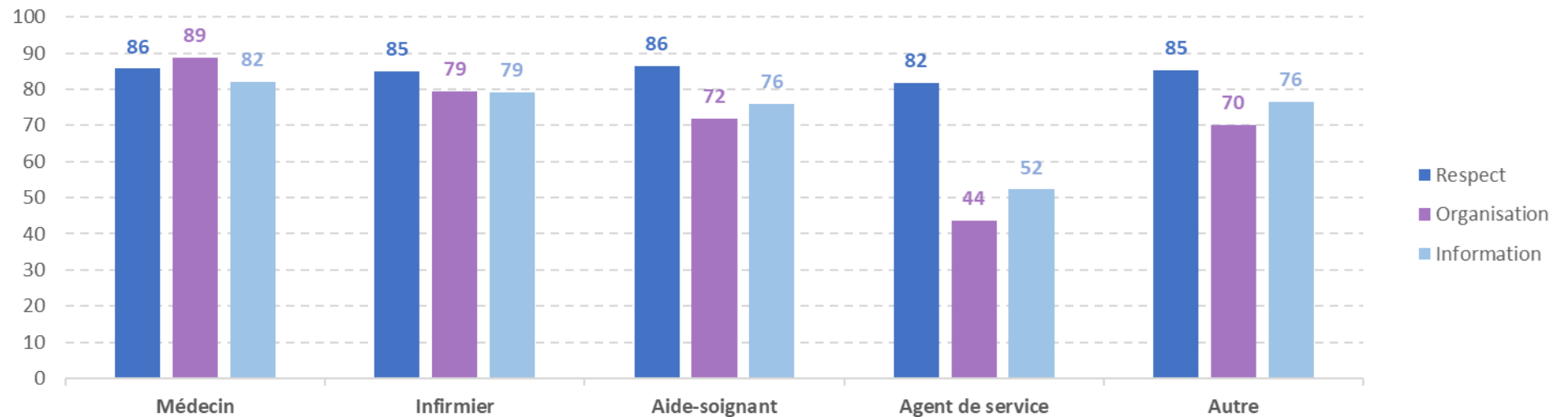
Information

Distribution des scores par entité



Indicateurs de perception de la bientraitance – Professionnels

Perception de la bientraitance selon le profil professionnel (%)



Indicateurs d'expérience du patient

Expérience du patient

Détail des items

Exp. Patient

80

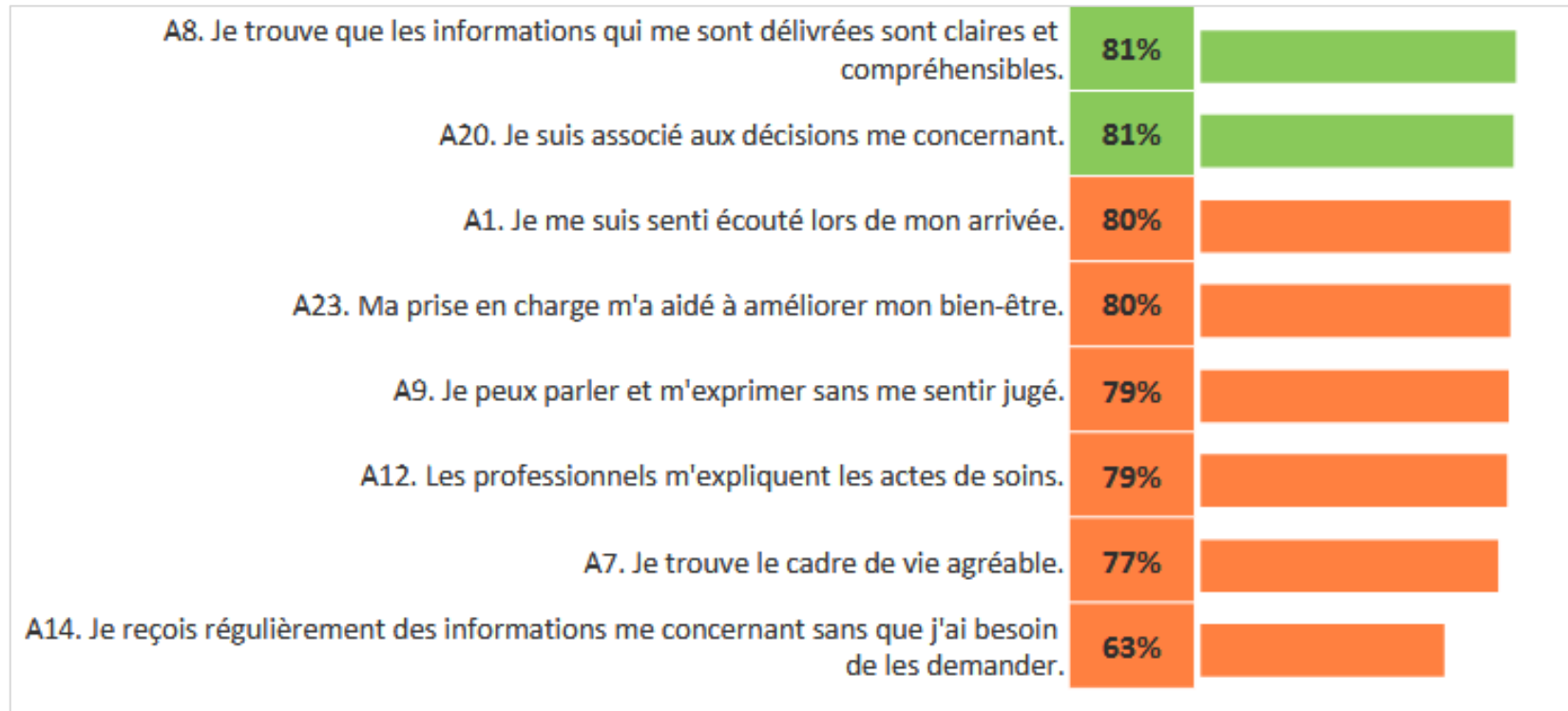
A15. Je trouve que le secret médical et la confidentialité des informations me concernant ont été respectés.	88%	<div></div>
A18. Mes pratiques culturelles et religieuses (croyance, habitudes de vie, alimentation...) ont été respectées.	87%	<div></div>
A4. Mes droits ont été respectés	86%	<div></div>
A10. J'ai été traité comme un « individu à part entière ».	85%	<div></div>
A19. J'ai su à qui m'adresser quand j'en ai eu besoin.	84%	<div></div>
A22. Je me sens en confiance par rapport à la qualité des soins délivrés.	84%	<div></div>
A17. Je me sens respecté dans l'intimité de ma chambre.	83%	<div></div>
A11. Je trouve que les professionnels savent me rassurer lorsque j'en ai besoin.	82%	<div></div>
A6. Je trouve que le personnel sait se rendre disponible.	82%	<div></div>

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

Indicateurs d'expérience du patient

Expérience du patient

Détail des items

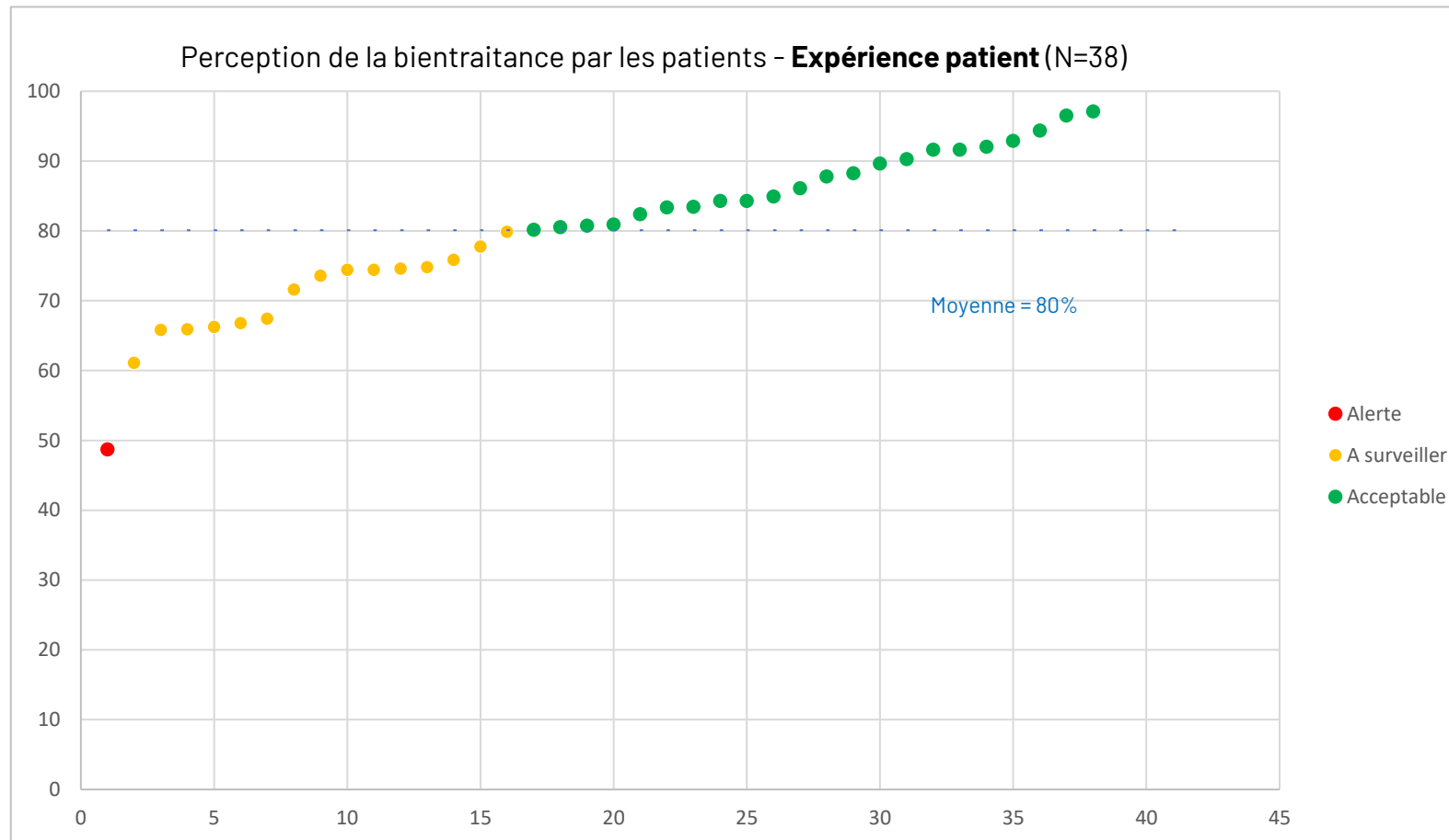


Taux de **Toujours / Très souvent** au questionnaire à l'attention des patients

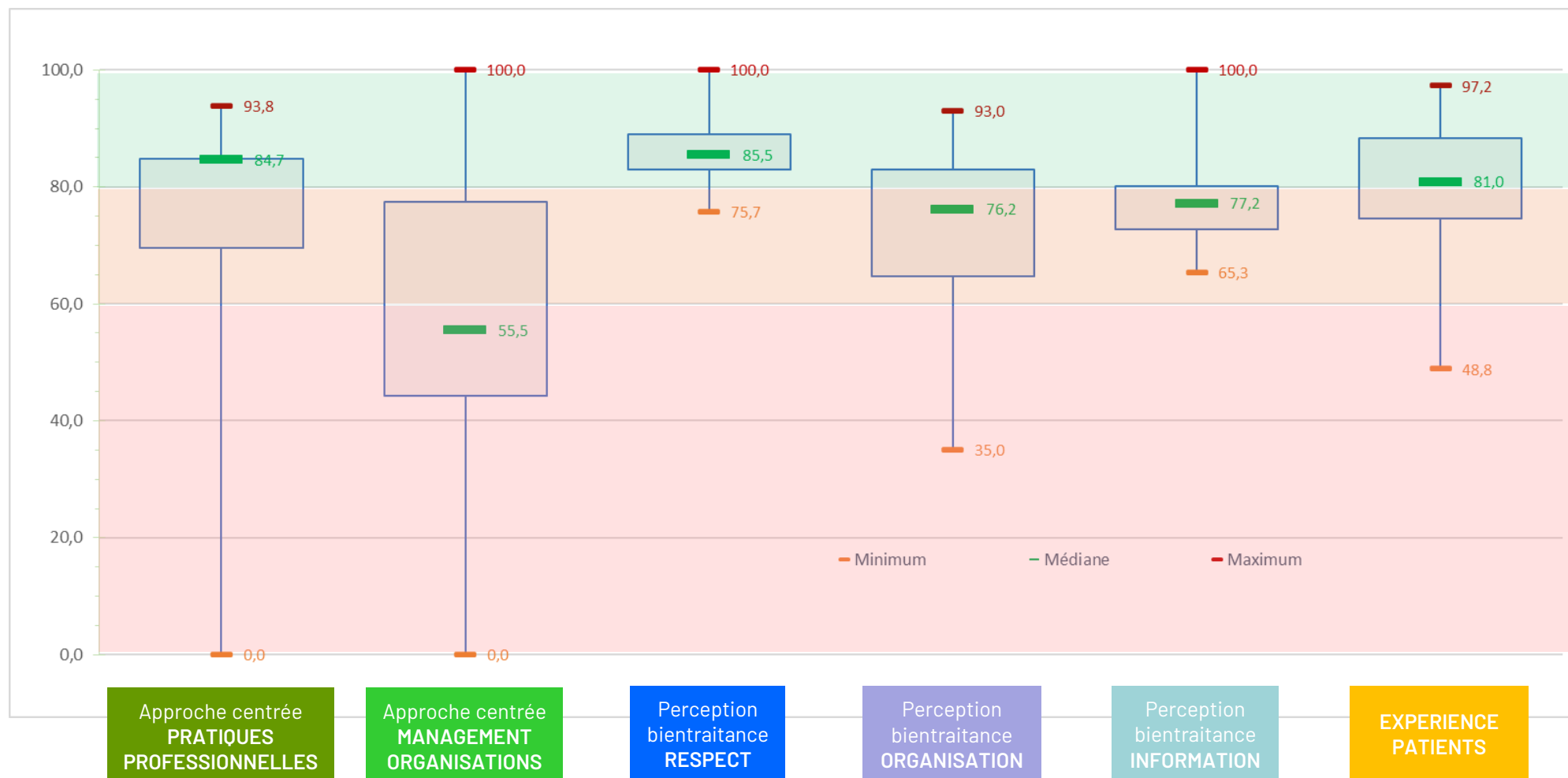
Indicateurs d'expérience du patient

Expérience du patient

Distribution des scores par entité



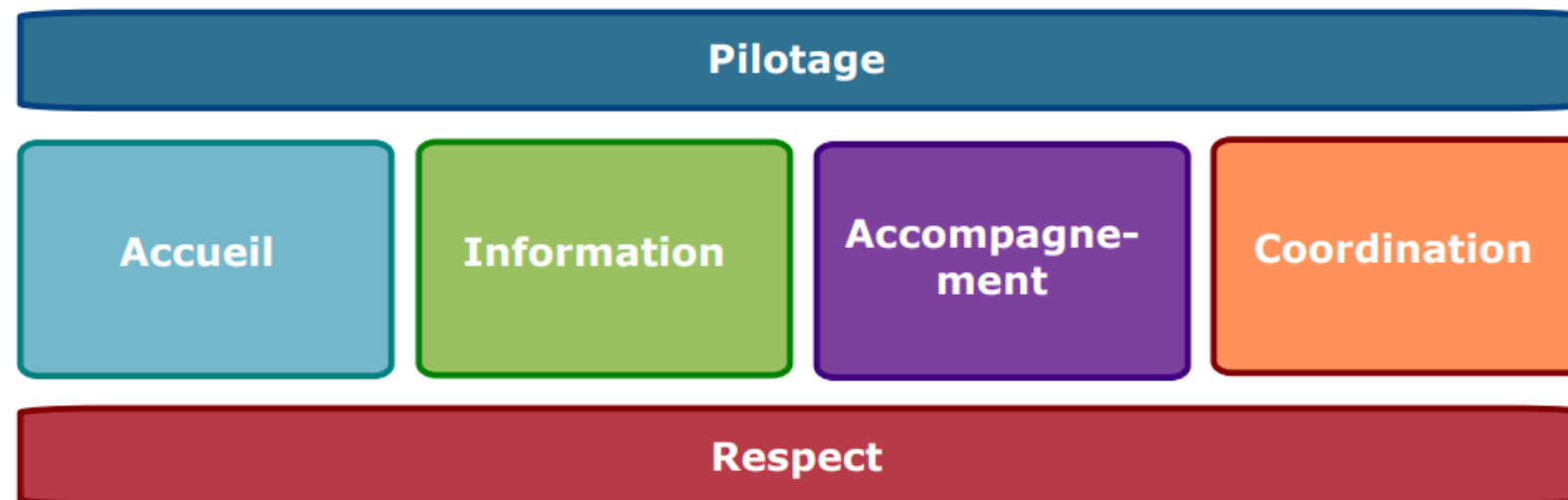
Distribution des différents indicateurs



Regards croisés

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

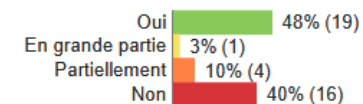
6 grands thèmes :



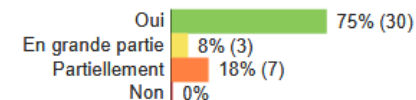
Regards croisés - Pilotage



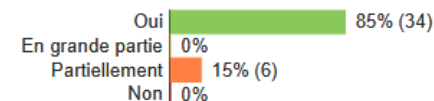
La promotion de la bientraitance est intégrée dans le projet d'établissement.



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.



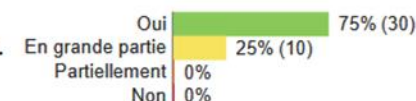
Des actions de sensibilisation sur le thème de la bientraitance sont organisées.



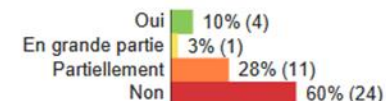
Promotion de la
bientraitance
et
prévention de la
maltraitance



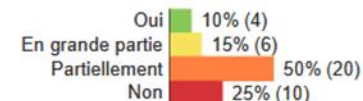
Les contraintes personnelles des professionnels sont recueillies.
Des adaptations sont proposées.



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



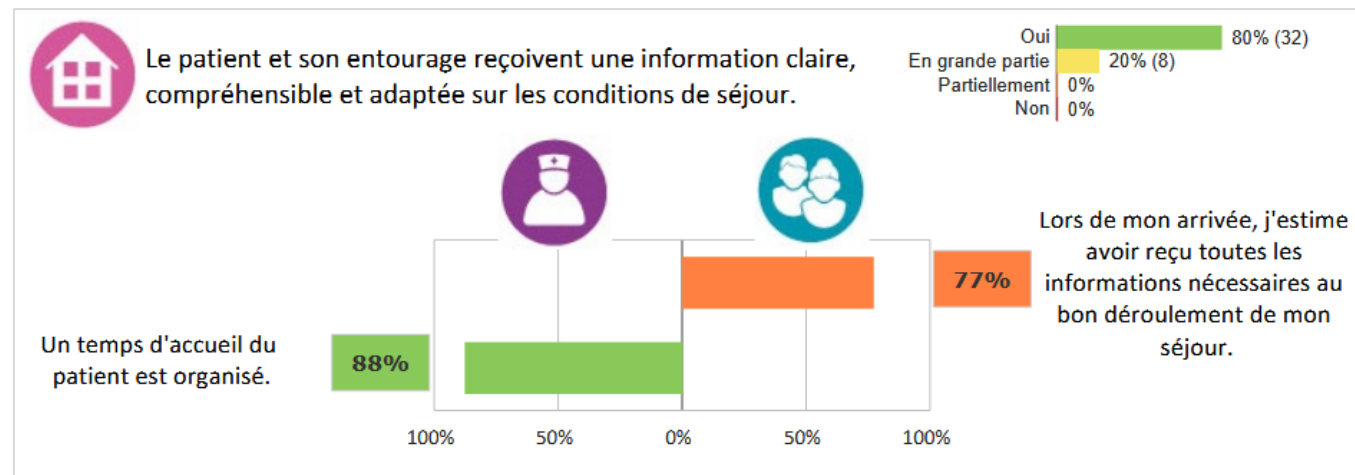
Pour chaque entretien d'évaluation du salarié, le sujet de la bientraitance est évoqué.



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



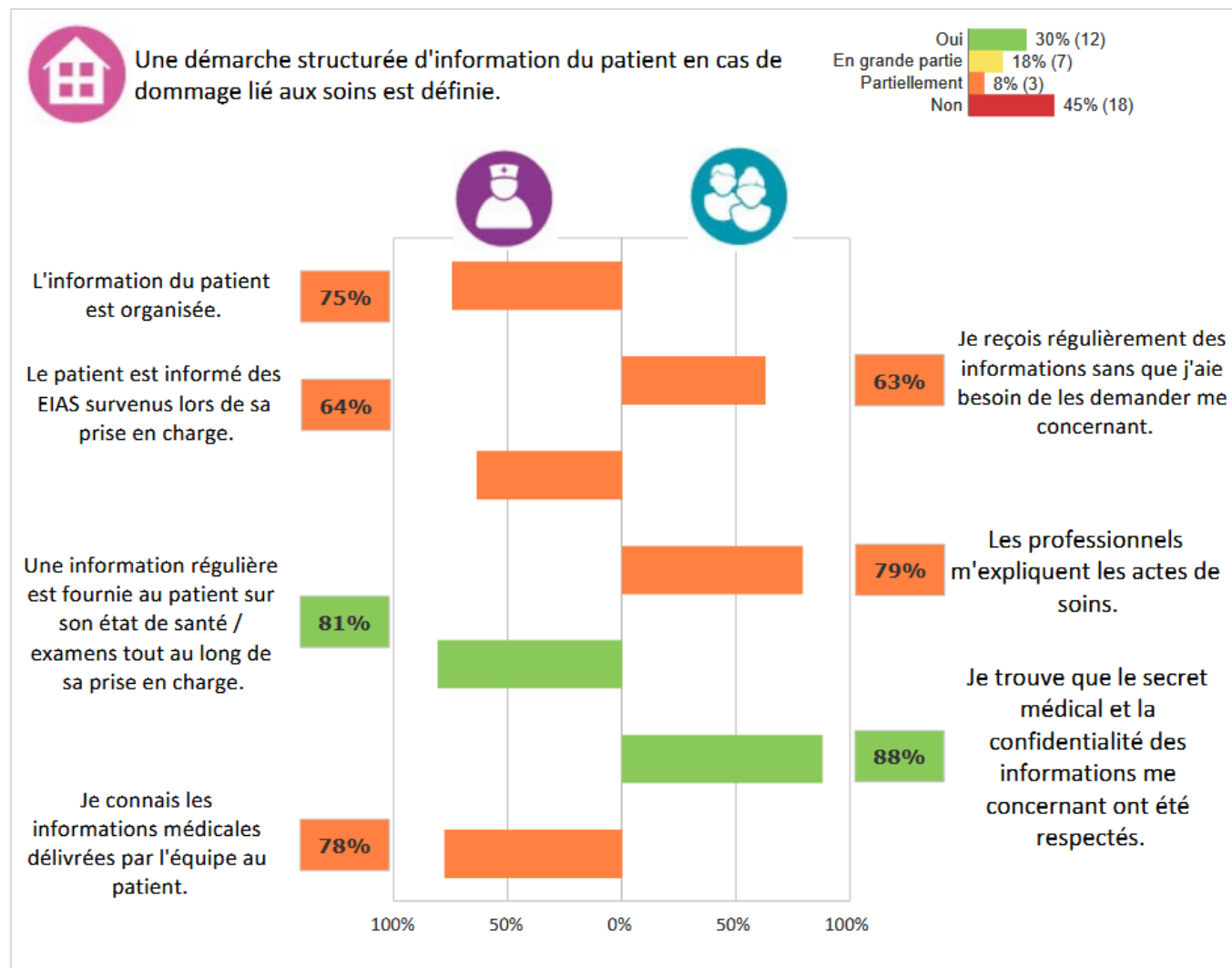
Regards croisés – Accueil



Information à l'entrée



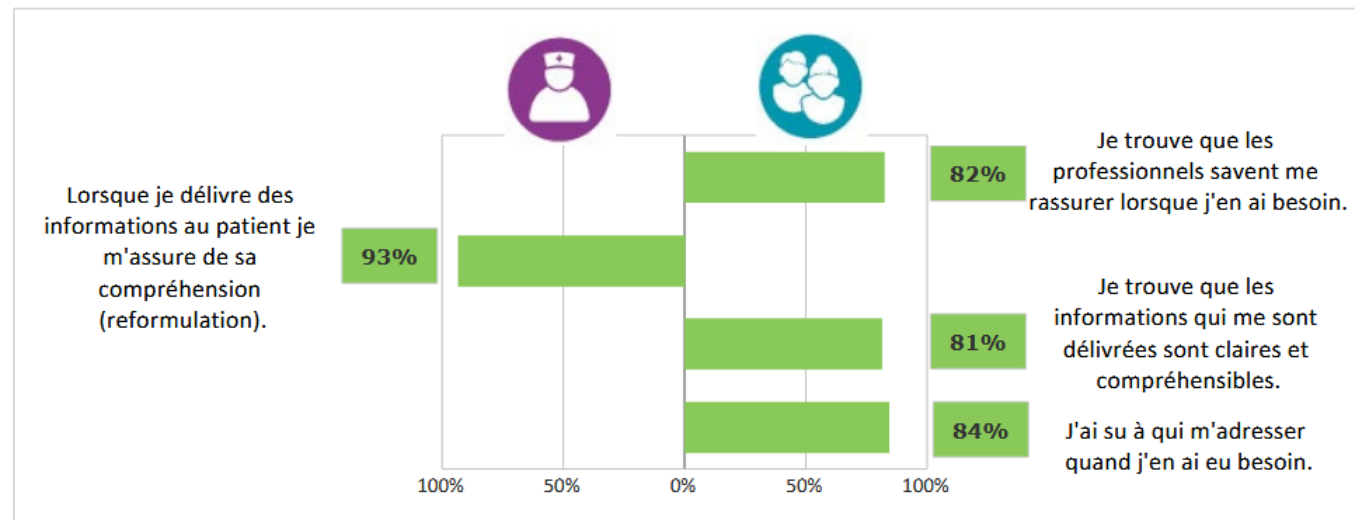
Regards croisés – Information (1)



Information
durant le séjour



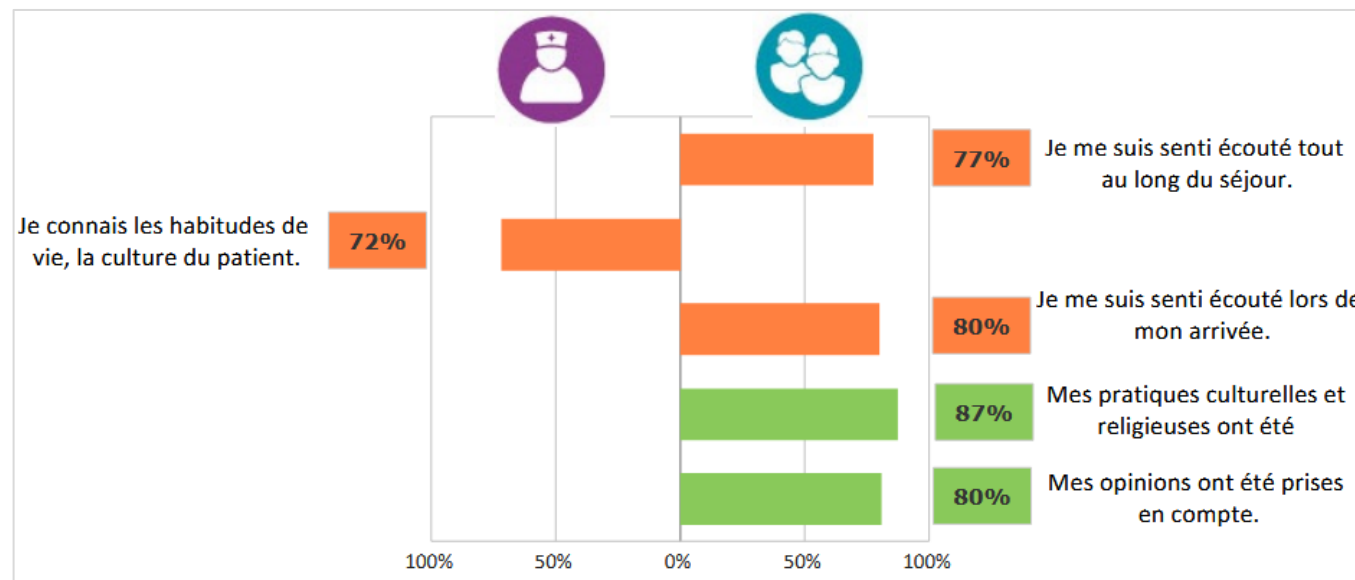
Regards croisés – Information (2)



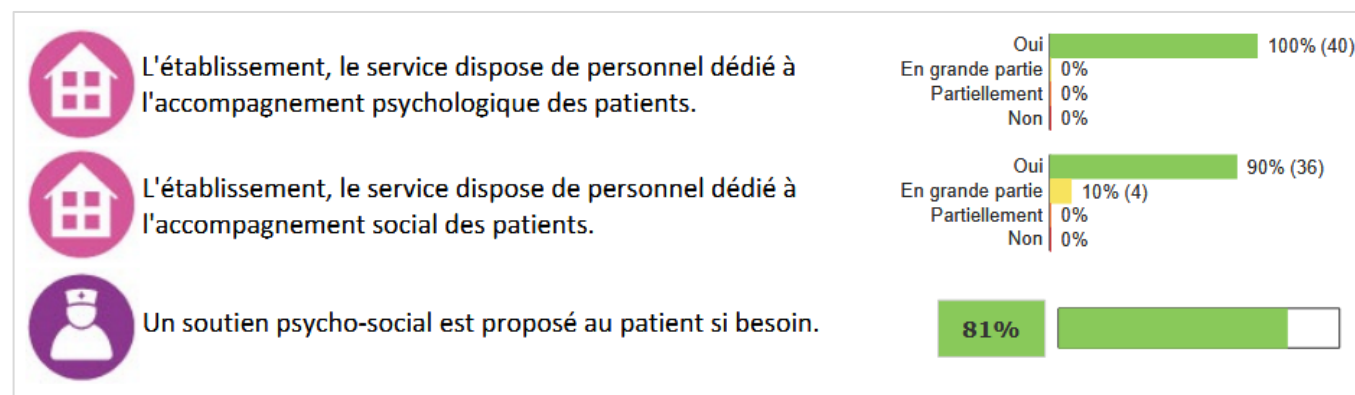
Qualité de l'information



Regards croisés – **Accompagnement** (1)



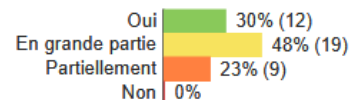
Accompagnement psychosocial



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.



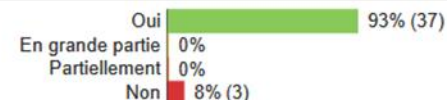
Le patient a un projet de soins/vie formalisé.



Projet de soins



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



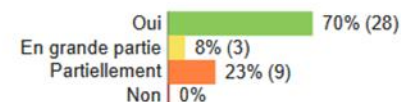
J'utilise une échelle reconnue pour l'évaluation de la douleur.



Prise en charge de la douleur



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



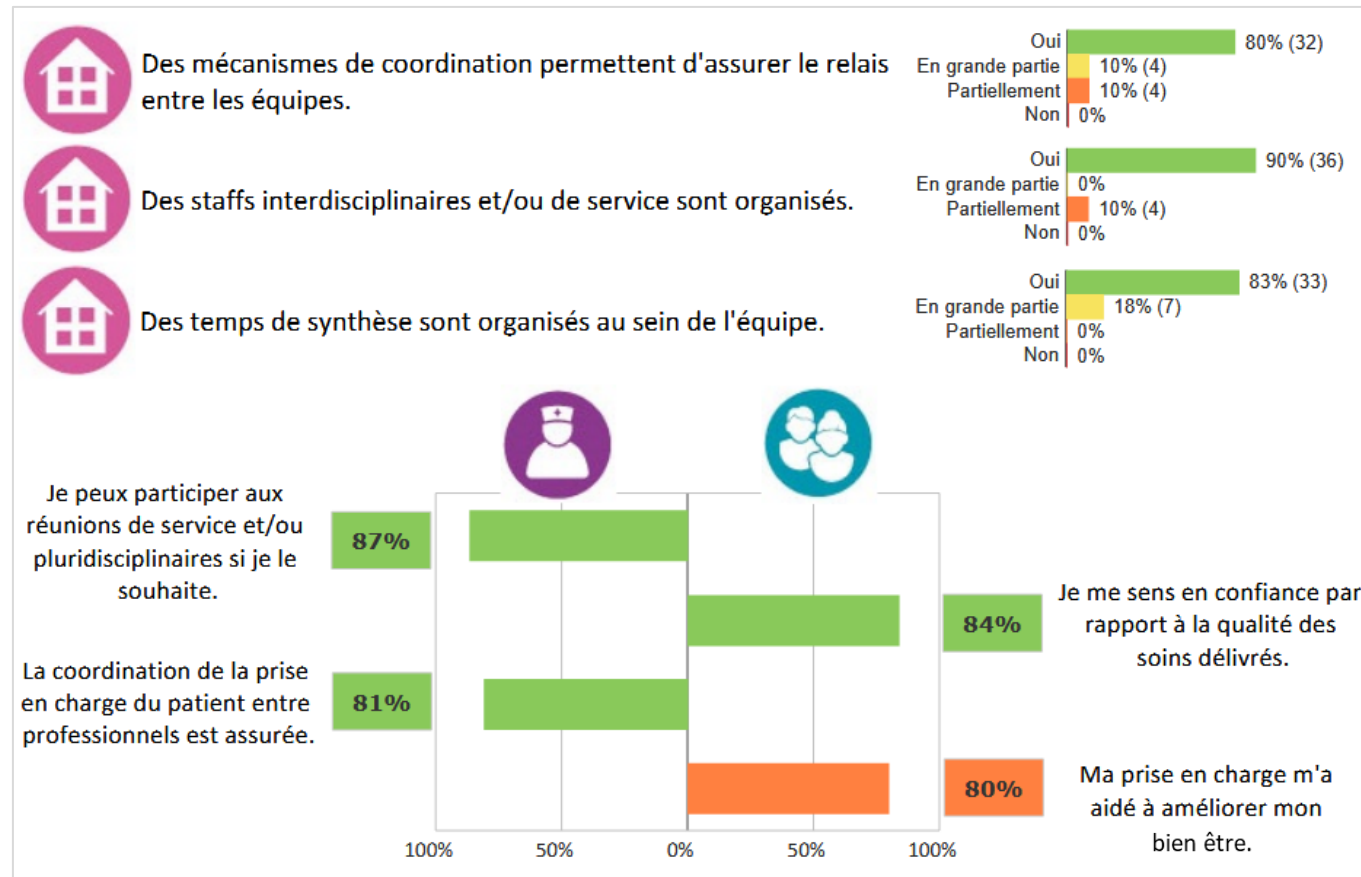
Un dépistage des troubles nutritionnels est réalisé.



Prise en charge nutritionnelle



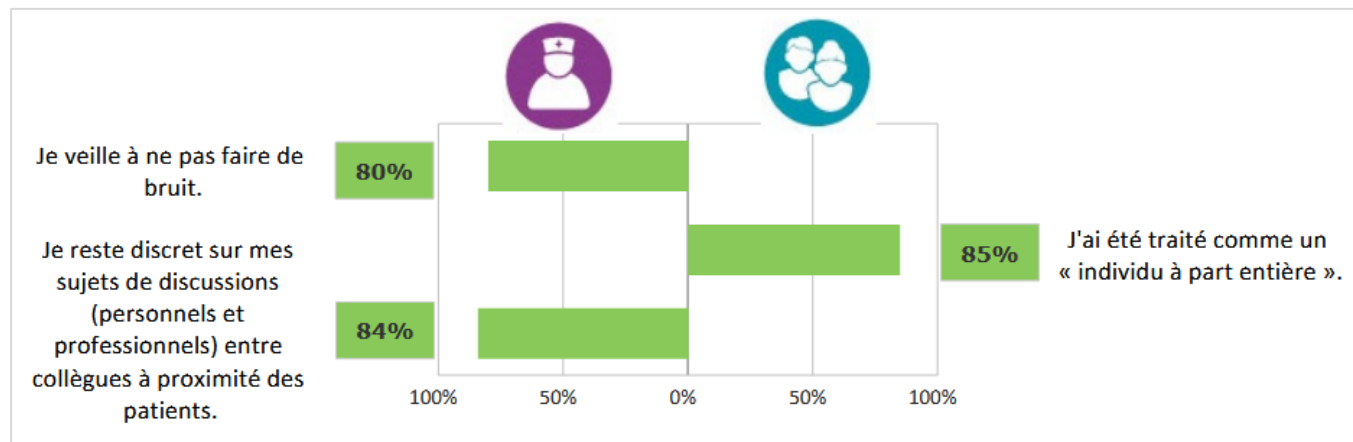
Regards croisés – Coordination



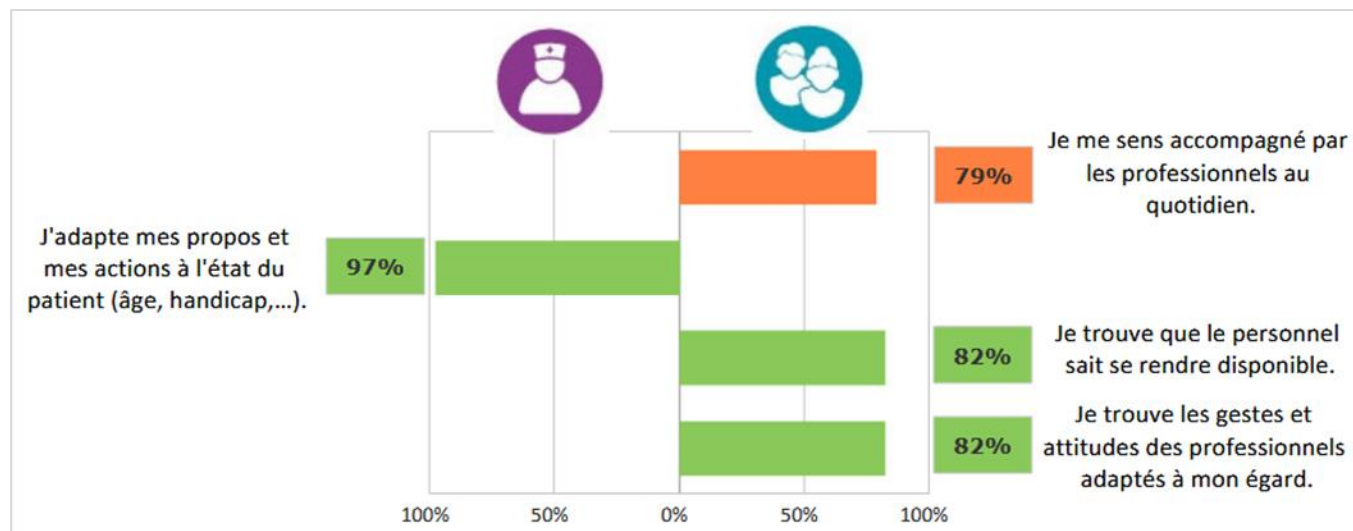
Coordination des
soins intra et inter
équipes



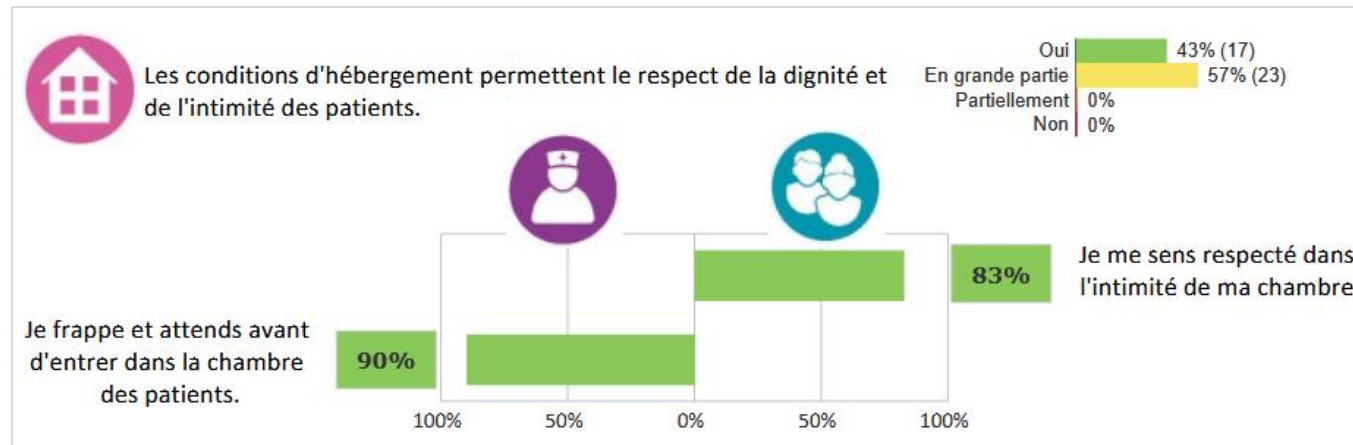
Regards croisés – **Respect** (1)



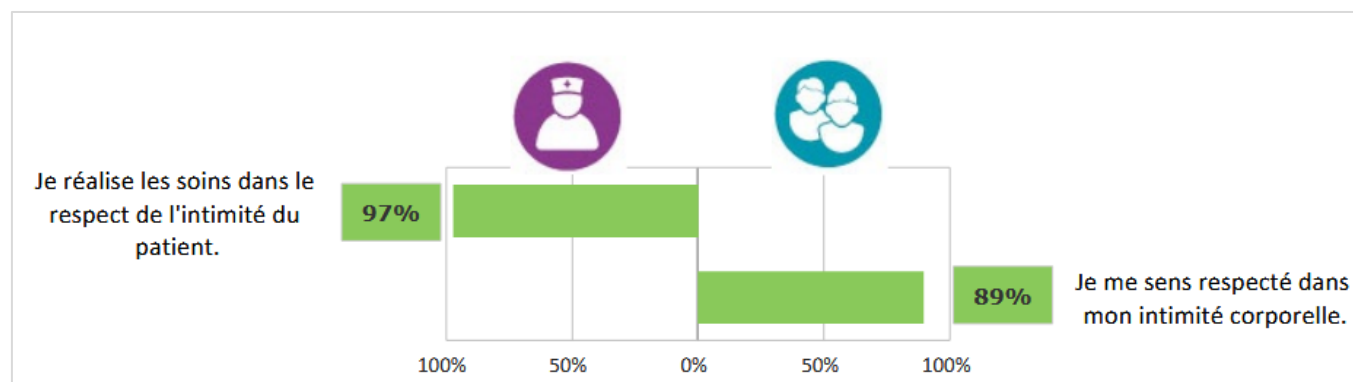
Respect de la
personne, de son
intégrité



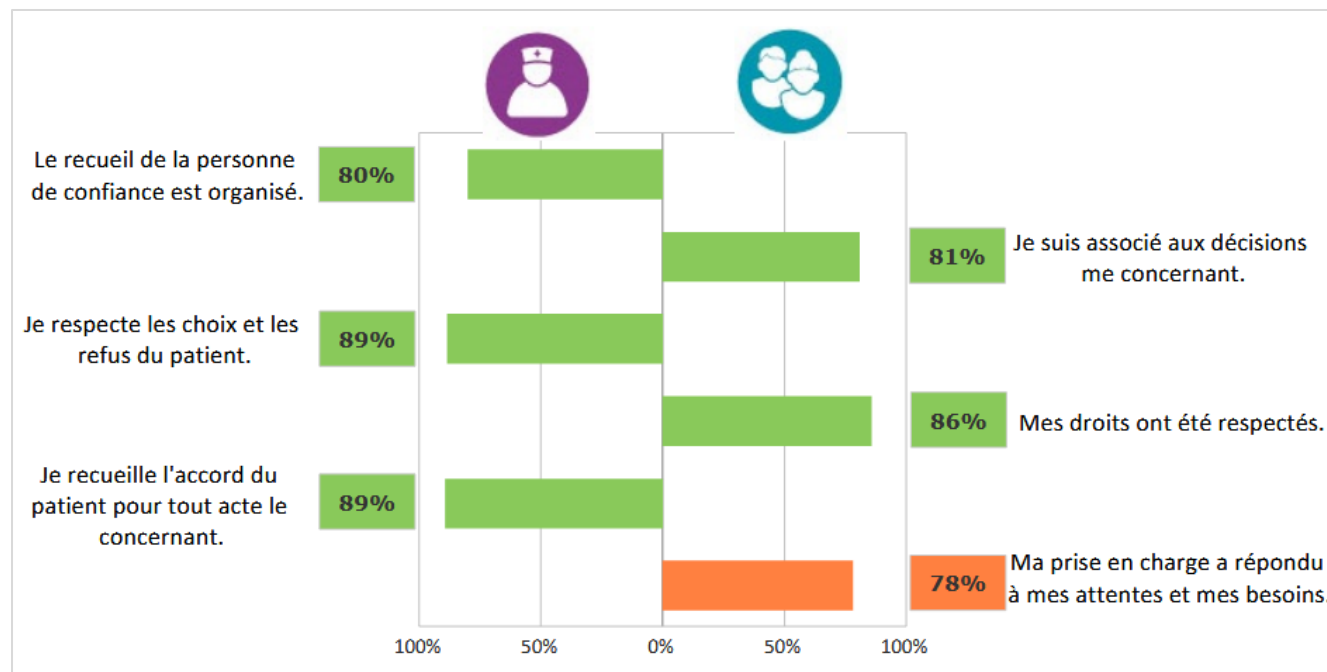
Regards croisés – **Respect** (2)



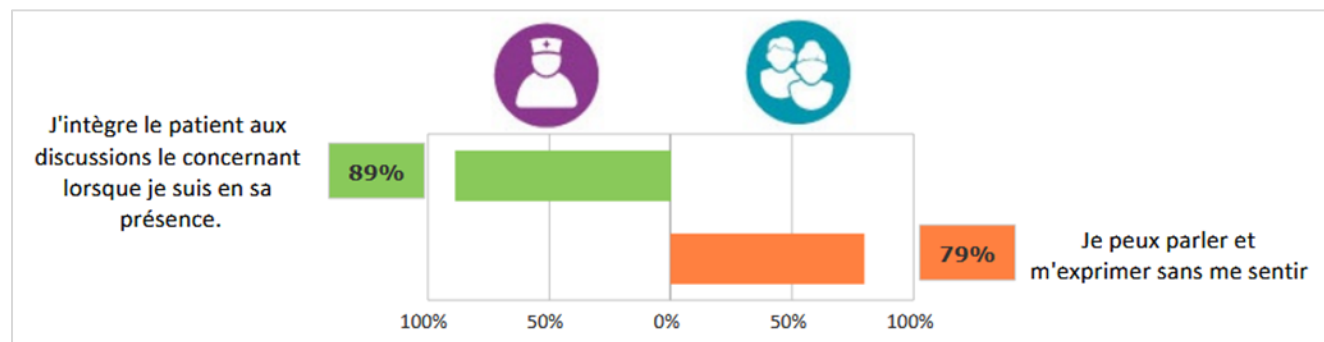
Respect de la
dignité et de
l'intimité



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



REGARDS CROISÉS SUR LA BIEN TRAITANCE

Réunion d'échanges Résultats de l'évaluation

Il y a quelques semaines, notre établissement a réalisé une évaluation de pratique.

Nous vous proposons de participer à une séance de restitution des résultats. L'objectif de cette rencontre est d'échanger collectivement sur ces derniers et de définir des pistes d'amélioration.

Date : 00/00/2000

Horaires : de 00h à 00h

Lieu : Salle de réunion

Pour en savoir plus, contacter :
M. Dupont

NOUS COMPTONS SUR VOTRE PARTICIPATION !

QualiREL

Maison QualiREL Santé - Décembre 2016

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 ?

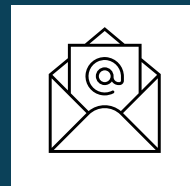


Toute notre actualité



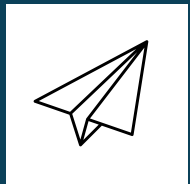
Sur notre site internet

www.ccecqa.fr



Contact

communication@ccecqa.fr



Inscription à la Newsletter mensuelle

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

Suivez-nous

