

Campagne réalisée dans le cadre du programme de travail du CCECQA,  
soutenue par l'ARS Nouvelle-Aquitaine



AGISSONS POUR DEMAIN



**REGARDS CROISÉS SUR  
LA BIENTRAITANCE**

Vendredi 24 novembre 2023

**Ahmed DJIHOUD**, chargé de mission eFORAP  
**Véronique GARCIA**, chef de projets & responsable GDR

**Evaluation de la Bienveillance en établissement sanitaire, au domicile et en EHPAD :**  
regards croisés des professionnels de santé et des patients/résidents

Réunion de lancement - Campagne 2023

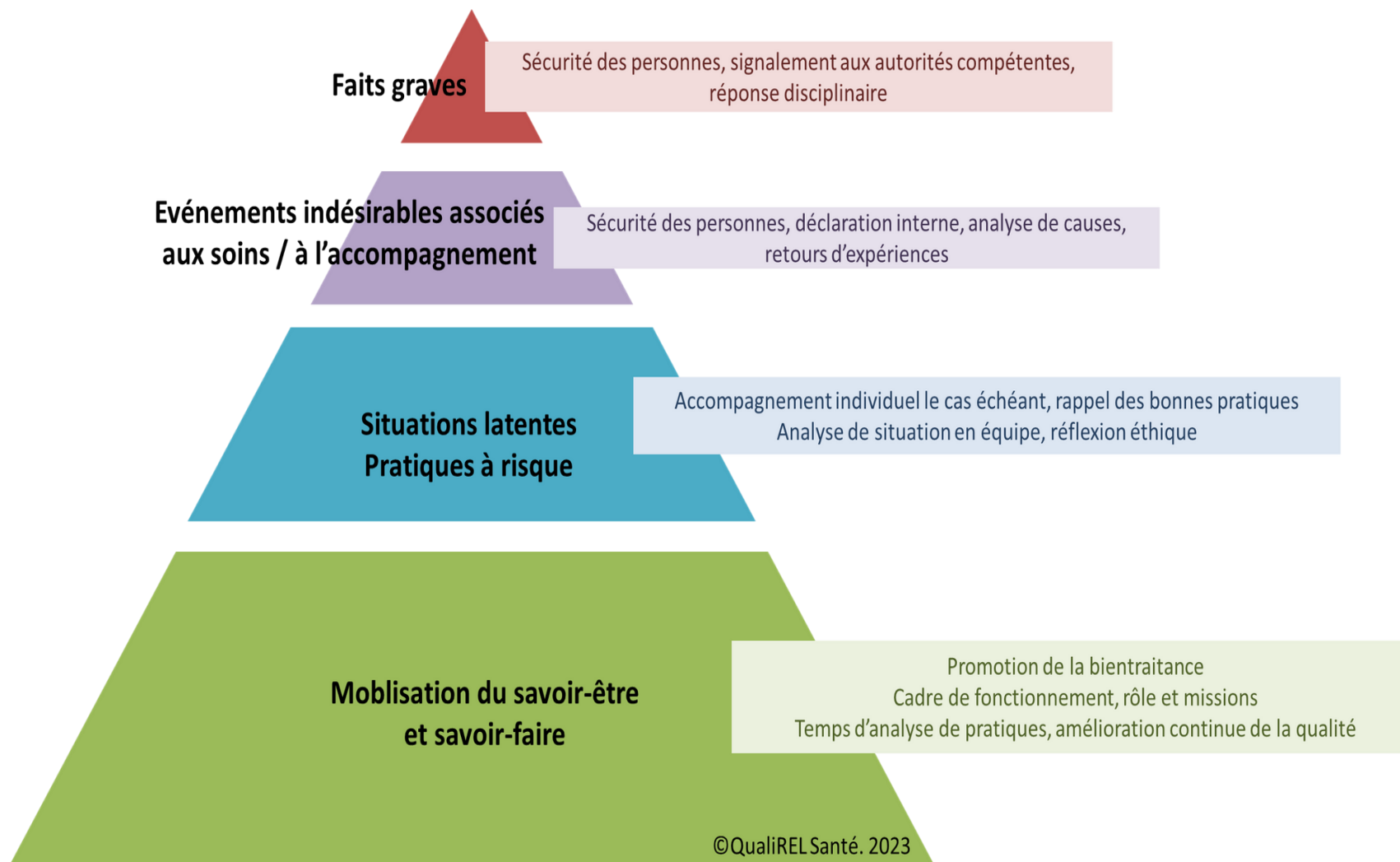
# Sommaire

- Contexte de la campagne
- Déploiement de la campagne
- L'accompagnement en région

# Quelques mots d'introduction

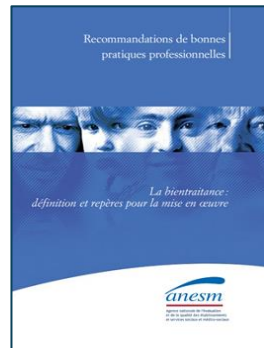
- **La promotion de la bientraitance** : au cœur des pratiques et de l'accompagnement
- **Regards croisés sur la bientraitance** : une opportunité d'ouvrir les échanges entre usagers, professionnels et management
- **Thématique du programme de travail du CCECQA** : lien avec les attendus HAS sanitaire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

# Bienveillance, événements indésirables, maltraitance

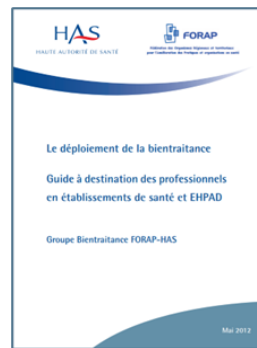


# Contexte de la campagne

# Contexte national



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



« Le déploiement  
de la  
bientraitance »  
(HAS-FORAP)



Dispositif de  
certification (HAS)



Evaluation  
des ESSMS  
(HAS)



« 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, ...

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.

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

# Contexte régional

## → Promouvoir la bientraitance\*

- Formations/appropriation HAS : NMTE, méthodes traceuses, Risques en ESSMS, ...
- Comptoirs thématiques
- Ateliers « Bientraitance en EHPAD : comment déployer une démarche dans ma structure ? »
- Actions/programme travail du CCECQA 2024

- Etats généraux des maltraitances - Rapport de la concertation. Ministère des solidarités et des familles, 03 octobre 2023
- <https://www.vie-publique.fr/rapport/291332-etats-generaux-des-maltraitances-rapport-de-la-concertation>

## 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 bénéficiaires des soins/accompagnements
- Apprécier le **ressenti des patients/résidents 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, EHPAD, à domicile
- 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/résidents

# Déploiement de la campagne

# Périmètre de l'évaluation

## Différents périmètres possibles :

- A échelle de l'établissement
- A l'échelle d'une filière de prise en charge : MCO, SSR, SLD, EHPAD, Domicile (SAAD, SSIAD, HAD)
- A l'échelle d'un service
- A l'échelle d'une unité

# Engagement dans la démarche

## Inscription à la campagne via un formulaire en ligne :

- à partir du **27 novembre 2023**
- jusqu'au **31 janvier 2024**

The image shows a screenshot of a web form for registration in the 'REGARDS CROISÉS SUR LA BIENTRAITANCE' regional campaign 2023. The form is titled 'REGARDS CROISÉS SUR LA BIENTRAITANCE' and 'Inscription à la campagne régionale 2023'. It includes logos for CCECQA and FORAP. The form contains several sections: 'Etablissement / structure' with fields for name, director, and sector; 'Coordonnées du référent pour la campagne' with fields for name, function, email, and phone; 'Paramètres de la mesure' with radio buttons for measurement scope; and 'Votre établissement / structure s'engage à' and 'Le Ccecqa s'engage à' sections with bullet points detailing commitments. At the bottom, there is a checkbox for agreement and an 'Envoyer' button.

**REGARDS CROISÉS SUR LA BIENTRAITANCE**

REGARDS CROISÉS SUR LA BIENTRAITANCE

Inscription à la campagne régionale 2023

Cette campagne régionale "Regards croisés sur la bientraitance" est l'opportunité d'ouvrir les échanges entre les usagers, les professionnels et le management.

Elle a pour objectif :

- d'établir un constat sur les leviers et les freins de l'approche du concept de bientraitance par les professionnels,
- d'apprécier les écarts et les cohérences au regard des méthodes et supports mis en oeuvre par l'institution,
- de recueillir le point de vue de l'usager quant à sa vie dans l'établissement, ses relations avec les professionnels, les informations qui lui sont délivrées, le respect de son intimité et de ses choix, la qualité des soins délivrés.

Merci par avance de votre participation à cette campagne.

**Etablissement / structure :**

Nom de votre établissement / structure :

Nom, prénom de la directeur (trice) :

Secteur(s) concerné(s) :  Sanitaire  EHPAD  Domicile

**Coordonnées du référent pour la campagne :**

Nom, prénom :

Fonction :

Adresse email :

Téléphone :

**Paramètres de la mesure :**

Périmètre de la mesure :  Global (établissement, structure)  Une ou plusieurs entités (sites, pôles, services, unités, etc.)

**Votre établissement / structure s'engage à :**

- Désigner au sein de l'établissement / structure un référent chargé de la mise en oeuvre de la campagne.
- Organiser le recueil et la saisie des données comme indiqué dans le protocole.
- Respecter l'anonymat des répondants et la confidentialité des données.

**Le Ccecqa s'engage à :**

- Donner à chaque référent, un accès à la plateforme eFORAP pour la mise en oeuvre de la campagne (création des mesures, saisie et traitement des données, génération des rapports de résultats).
- Mettre à la disposition des référents les supports pédagogiques et de communication de la campagne.
- Respecter la confidentialité des données et des informations échangées.
- Produire un rapport régional anonymisé à partir des données saisies sur la plateforme eFORAP.

En cochant cette case, vous engagez votre établissement/structure à participer à la campagne régionale 2023 "Regards croisés sur la bientraitance", et acceptez les conditions listées ci-dessus.

Envoyer

# Pilotage de l'évaluation

- **Le directeur de la structure** : garant de la mise en place effective de l'évaluation
- **Le référent** : mise en œuvre et pilotage de l'évaluation au sein de la structure



# Population : **critères d'inclusion**

## Etablissement

- Sanitaire, EHPAD, domicile (HAD, SSIAD, SAAD)
- Etablissement, service, unité

## Professionnels

- Médico-soignants : médecins, IDE, ASD, ASH, ...

## Patients/résidents

- Caractéristiques patient/résident
  - Âge  $\geq$  15 ans et 3 mois
  - Acceptant de participer à l'étude (?)
  - Comprenant le français
- Caractéristiques séjour
  - Durée d'hospitalisation (sanitaire) > 2 nuits consécutives
  - Durée d'hébergement en EHPAD > 3 mois consécutifs
  - Durée d'hospitalisation en SLD/SSR > 10 jours

# Population : **critères d'exclusion**

## Etablissement

- Etablissement du secteur du Handicap accueillant des personnes dyscommunicantes
- Santé mentale
- Services administratifs, techniques et de supports (psycho-social)

## Professionnels

- Personnel administratif
- Personnel des blocs opératoires
- Personnel d'encadrement

## Patients/résidents

- Caractéristiques générales :
  - Patients-/résidents décédés au cours de l'hospitalisation/séjour
  - Patients/résidents refusant de participer à l'étude
- Caractéristiques du patient :
  - Patients/résidents présentant des troubles cognitifs
  - Patients/résidents en incapacité de communiquer (intubation, non compréhension du français, etc.)
  - Résidents en hébergement temporaire

# Questionnaires : établissement / professionnels / patients ou résidents

Évaluation établissement	Évaluation professionnels	Évaluation patients/résidents
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 19 items sur le processus de pilotage de l'établissement</li> <li>- 19 items sur les processus supports de l'établissement</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Un questionnaire par cible</b></li> <li>• Version unique</li> <li>• Temps de remplissage : 10 min</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 14 items sur le regard du professionnel sur ses pratiques individuelles</li> <li>- 10 items sur le regard du professionnel sur les pratiques collectives de l'établissement / service / unité</li> <li>- 5 items sur le profil du répondant</li> <li>- 1 item à commentaire libre</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Individuel et anonyme</b></li> <li>• Professionnels médico-soignants</li> <li>• 3 versions : sanitaire, EHPAD, domicile</li> <li>• Temps de remplissage : 15 min</li> </ul>	<p><b>Evaluation patients :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 9 items sur le vécu,</li> <li>- 4 items sur l'interaction soignants/soignés,</li> <li>- 4 items sur les informations délivrés,</li> <li>- 3 items sur le respect de l'intimité,</li> <li>- 1 item sur la vie sociale,</li> <li>- 1 item sur le choix,</li> <li>- 1 item sur la qualité des soins.</li> </ul> <p><b>Evaluation résidents :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 9 items sur le vécu,</li> <li>- 4 items sur l'interaction soignants/soignés,</li> <li>- 4 items sur les informations délivrés,</li> <li>- 3 items sur le respect de l'intimité,</li> <li>- 2 items sur la vie sociale,</li> <li>- 2 items sur le choix,</li> <li>- 1 item sur la qualité des soins.</li> </ul>

- **Individuel et anonyme**
- Patients volontaires de + 15 ans en capacité de répondre et hospitalisés depuis au moins 2 nuits consécutives (MCO) et 10 jours (SLD / SSR)
- Résidents volontaires **en capacité de répondre** et hébergés depuis au moins 3 mois consécutifs.
- 3 versions : sanitaire, EHPAD, domicile (outils validés)
- Temps de remplissage : 10 min



# Questionnaires : établissement / professionnels / patients ou résidents

**REGARDS CROISÉS SUR  
LA BIENTRAITANCE**  
Promotion de la Bienveillance

Code établissement/service  
N° questionnaire

## Auto-évaluation Établissement

Madame, Monsieur,

Une évaluation sur la promotion de la bienveillance est déployée au sein de votre établissement. Cette dernière est organisée autour de trois questionnaires :

- Un questionnaire anonyme diffusé aux professionnels de l'établissement,
- Un questionnaire anonyme diffusé aux patients/résidents de l'établissement,
- Du questionnaire d'auto-évaluation ci-joint recensant les méthodes et supports mis en œuvre par l'établissement,

**Consignes d'utilisation**

Pour chaque question, il vous est proposé les modalités : Oui / En grande partie / Partiellement / Non. Il s'agit là de cibler les méthodes et supports prévus et mis en œuvre par l'établissement. Pour certains items, il vous est demandé d'y apporter des éléments de réponse sur les actions mises en œuvre de façon pérenne par l'établissement / le service. Pour valider l'auto-évaluation, l'établissement / le service doit répondre à l'ensemble des items proposés.

L'analyse des données issues des trois questionnaires (à l'attention des professionnels, à l'attention des patients/résidents et de l'auto-évaluation de l'établissement) permettra :

- d'établir un constat sur les leviers et faiblesses de l'approche du concept par les professionnels de l'établissement ;
- d'apprécier les écarts et cohérences au regard des méthodes et supports mis en œuvre par l'institution ;
- de recueillir le point de vue du patient/résident sur la vie dans l'établissement, les relations avec les professionnels de l'établissement, les informations délivrées par l'établissement, le respect de l'intimité et des choix, la qualité des soins délivrés ;
- de définir et prioriser la mise en place d'actions opérationnelles en faveur de la bienveillance.

**Management, amélioration de la qualité et gestion des risques**

**1. La promotion de la bienveillance est intégrée dans le projet d'établissement.**

Oui    En grande partie    Partiellement    Non

**2. Des actions visant la prévention de la maltraitance et la promotion de la bienveillance sont mises en œuvre.**

Oui    En grande partie    Partiellement    Non

Actions mises en œuvre de manière pérenne par l'établissement : .....

.....

Évaluation « Regards croisés sur la Bienveillance » – Questionnaire d'auto-évaluation  
Réseau QualiREL Santé – Décembre 2016 // Toute reproduction totale ou partielle de ce document et de son contenu, par quelques procédés que ce soient, sans autorisation préalable de son auteur, est interdite et constituerait une contrefaçon sanctionnée par les articles L335-2 et suivants du Code de la Propriété Intellectuelle

1/5

**REGARDS CROISÉS SUR  
LA BIENTRAITANCE**  
Promotion de la Bienveillance

Code établissement/service  
N° questionnaire

## Questionnaire à l'attention des professionnels de santé

Madame, Monsieur,

Dans le cadre de la promotion de la Bienveillance au sein de notre établissement, une évaluation intitulée « Évaluation de la Bienveillance : regards croisés » est mise en place. Cette dernière est composée d'une auto-évaluation de l'établissement sur les méthodes et supports mis en œuvre pour promouvoir la bienveillance, associée à un questionnaire à l'attention des professionnels de l'établissement, ainsi qu'un questionnaire à l'attention des patients.

**Les questions abordées visent à recueillir votre point de vue sur :**

- la prise en charge des patients par vous-même : votre regard sur vos pratiques en tant que soignant ;
- la prise en charge des patients au sein de votre établissement, votre service, votre unité : un regard sur l'organisation, les pratiques au sein de votre structure.

Nous vous demandons de ne cocher qu'une seule réponse par question. Il se peut que vous ayez l'impression que certaines de ces questions ne vous concernent pas mais il est important que nous posions les mêmes questions à tout le monde. De même quelques-unes de ces questions peuvent vous paraître très semblables, avez la gentillesse de répondre à chacune d'elles indépendamment. Aussi, merci de bien vouloir cocher :

- **Non concerné**, lorsque la question ne concerne pas votre activité professionnelle ou ne correspond pas au type d'accompagnement de votre unité, votre service.
- **Je sais pas**, lorsque vous n'êtes pas en mesure de fournir une réponse même si la question concerne votre activité professionnelle.

L'ensemble des réponses sera analysé et nous servira de support afin d'échanger collectivement et de définir des pistes d'amélioration.

Nous vous rappelons que ce questionnaire est **ANONYME**.  
Nous vous remercions de votre participation !

**Lors de la prise en charge des patients...**

**1. Je recueille l'accord du patient pour tout acte le concernant.**

Toujours    Très souvent    Souvent    Rarement    Jamais    Non concerné

**2. Je respecte les choix et les refus du patient.**

Toujours    Très souvent    Souvent    Rarement    Jamais    Non concerné

Évaluation « Regards croisés sur la Bienveillance » – Questionnaire à l'attention des professionnels de santé (Sanitaire)  
Réseau QualiREL Santé – Décembre 2016 // Toute reproduction totale ou partielle de ce document et de son contenu, par quelques procédés que ce soient, sans autorisation préalable de son auteur, est interdite et constituerait une contrefaçon sanctionnée par les articles L335-2 et suivants du Code de la Propriété Intellectuelle

1/3

**REGARDS CROISÉS SUR  
LA BIENTRAITANCE**  
Promotion de la Bienveillance

Code établissement/service  
N° questionnaire

## Questionnaire à l'attention des patients

Madame, Monsieur,

Notre établissement souhaite poursuivre sa réflexion sur la promotion de la Bienveillance. L'objectif est d'obtenir un regard croisé entre le fonctionnement de l'établissement, les professionnels et usagers sur les pratiques de bienveillance.

Nous vous demandons de ne cocher qu'une seule réponse par question. Il se peut que vous ayez l'impression que certaines de ces questions ne vous concernent pas, mais il est important que nous posions les mêmes questions à tout le monde. De même quelques-unes de ces questions peuvent vous paraître très semblables, avez la gentillesse de répondre à chacune d'elles indépendamment. Une fois rempli, nous vous demandons de déposer le questionnaire selon les modalités prévues à cet effet. Nous vous rappelons que ce questionnaire est **ANONYME**.  
Nous vous remercions de votre participation !

Merci de nous préciser, si le questionnaire est complété :

par vous-même (patient),

avec un membre de votre entourage.

avec un bénévole ou représentant des usagers.

autre (précisez) : .....

	Toujours	Très souvent	Souvent	Rarement	Jamais
A1. Je me suis senti écouté lors de mon arrivée,	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A2. Je me suis senti écouté tout au long du séjour,	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A3. Lors de mon arrivée, j'ai trouvé le temps d'attente correct.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A4. Lors de mon arrivée, j'estime avoir reçu toutes les informations nécessaires au bon déroulement de mon séjour,	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A5. Je trouve les professionnels souriants,	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A6. Je trouve les professionnels respectueux.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Évaluation « Regards croisés sur la Bienveillance » – Questionnaire à l'attention des patients  
Réseau QualiREL Santé – Décembre 2016 // Toute reproduction totale ou partielle de ce document et de son contenu, par quelques procédés que ce soient, sans autorisation préalable de son auteur, est interdite et constituerait une contrefaçon sanctionnée par les articles L335-2 et suivants du Code de la Propriété Intellectuelle

1/2

# Echantillonnage

À noter que si votre établissement souhaite déployer l'évaluation sur plusieurs filières, services ou unités (et disposer d'un rapport unique pour chacune de ces cibles) ; Il est nécessaire de compléter autant de protocoles que de cibles. Toutefois, dans cette situation, il ne sera pas possible d'obtenir un rapport global à l'échelle de l'établissement.

Évaluation établissement	Évaluation professionnels	Évaluation patients/résidents
<p><b>1 évaluation par cible de l'évaluation (1 réponse par protocole)</b></p> <p><input type="checkbox"/> Etablissement préciser : .....</p> <p><input type="checkbox"/> Filière de prise en charge préciser : .....</p> <p><input type="checkbox"/> Service préciser : .....</p> <p><input type="checkbox"/> Unité préciser : .....</p>	<p><b>1 évaluation par cible de l'évaluation</b></p> <p>.... (nb) médecins ciblés</p> <p>.... (nb) infirmiers ciblés</p> <p>.... (nb) aide-soignants ciblés</p> <p>.... (nb) agents de service ciblés</p> <p>.... (nb) autres professionnels 1 ciblés (préciser la fonction) .....</p> <p>..... (nb) autres professionnels 2 ciblés (préciser la fonction) .....</p>	<p><b>1 questionnaire par patient / résident</b></p> <p>.... (nb) patients ciblés</p> <p>.... (nb) résidents ciblés</p>

# Mode de recueil

Évaluation établissement	Évaluation professionnels	Évaluation patients/résidents
<p>Renseigné de façon collective par :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> l'équipe d'encadrement</li> <li><input type="checkbox"/> le groupe de travail / comité de pilotage</li> <li><input type="checkbox"/> autre (préciser)</li> </ul> <p>.....</p>	<p>Diffusion du questionnaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> par l'équipe d'encadrement (main à main)</li> <li><input type="checkbox"/> par la mise à disposition dans un endroit stratégique de l'établissement, du service, de l'unité</li> <li><input type="checkbox"/> à l'issue d'une réunion de présentation, d'un staff</li> <li><input type="checkbox"/> via le bulletin de salaire des salariés</li> <li><input type="checkbox"/> autre (préciser)</li> </ul> <p>.....</p> <p>Renseigné de façon individuelle et anonyme par les professionnels ciblés.</p>	<p>Diffusion du questionnaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> par les professionnels (main à main)</li> <li><input type="checkbox"/> par les membres de la CDU ou CVS</li> <li><input type="checkbox"/> A l'issue d'une réunion de présentation</li> <li><input type="checkbox"/> Autre (préciser)</li> </ul> <p>.....</p> <p>Attention : Eviter le recueil direct des informations par des professionnels de l'établissement.</p>

Période de recueil (minimum 15 jours – maximum 2 mois) du ..... au ..... 20..

# Centralisation des questionnaires

Les modalités organisationnelles de centralisation des données devront être réalisées dans **le strict respect de la confidentialité** afin de conserver **le caractère anonyme** des questionnaires à l'attention des professionnels et des patients/résidents. La (les) personne(s) en charge de la centralisation des données **s'engage(nt) à ne pas consulter les questionnaires complétés par les professionnels et les patients/résidents.**

Évaluation établissement	Évaluation professionnels	Évaluation patients/résidents
<p>Transmission de l'auto-évaluation à la personne indiquée ci-dessous :</p> <p>Personne(s) en charge de la centralisation des questionnaires :</p> <p>Nom .....</p> <p>Prénom .. <b>le référent</b></p> <p>Fonction .....</p>	<p>Centralisation des questionnaires par : (nom, prénom, fonction)</p> <p>..... <b>le référent</b> .....</p> <p>Dispositif de recueil :</p> <p><input type="checkbox"/> Urne</p> <p><input type="checkbox"/> Enveloppe retour</p> <p><input type="checkbox"/> Autre (préciser)</p> <p>.....</p>	<p>Centralisation des questionnaires par : (nom, prénom, fonction)</p> <p>..... <b>le référent</b> .....</p> <p>Dispositif de recueil :</p> <p><input type="checkbox"/> Urne</p> <p><input type="checkbox"/> Enveloppe retour</p> <p><input type="checkbox"/> Autre (préciser)</p> <p>.....</p>



# Saisie des données

## Evaluation établissement

- **saisie** sur la plateforme eFORAP, par le référent, des questionnaires transmis

## Evaluation professionnels

- **réponse** en ligne, par les professionnels via URL ou QR code
- **saisie** sur la plateforme eFORAP, par le référent, des questionnaires transmis

## Evaluation patients/résidents

- **réponse** en ligne, par les « enquêteurs » via URL ou QR code
- **saisie** sur la plateforme eFORAP, par le référent, des questionnaires transmis

# Plateforme eFORAP

- **Accès à la plateforme :**  
<https://eforap.net-survey.eu/CCECQA/WebReports.dll>
- **Compte utilisateur :** au nom du référent, identifiants *email + mot de passe*
- **Une mesure par entité « évaluée » :** établissement, service, unité, etc.
- **URL et QR code d'accès aux formulaires**
- **Un rapport de résultats généré pour chaque mesure**
- **Guide plateforme eFORAP**

# Rapport de résultats

- **Un rapport de résultats par mesure** (entité)
- **26 pages** : 13 pages de résultats + 13 pages d'annexes
- **Exemple :**



# Plan de communication

## Présentation des outils de communication AVANT EVALUATION

Campagne régionale eFORAP 2023-2024

**REGARDS CROISÉS SUR LA BIENTRAITANCE**

**Patient?**  
Votre avis nous intéresse !

Notre établissement est inscrit dans une démarche continue de promotion de la Bienveillance. Afin de poursuivre la dynamique, renforcer le message et réaliser un bilan de nos actions, nous lançons une évaluation de pratiques.

Pourquoi ?

Campagne régionale eFORAP 2023-2024

**REGARDS CROISÉS SUR LA BIENTRAITANCE**

**Résident ?**  
Votre avis nous intéresse !

Notre établissement est inscrit dans une démarche continue de promotion de la Bienveillance. Afin de poursuivre la dynamique, renforcer le message et réaliser un bilan de nos actions, nous lançons une évaluation de pratiques.

Comment ?

Dans les prochains jours, une personne référente va vous proposer de répondre à un questionnaire afin de recueillir votre expérience au sein de notre établissement. Cette personne prendra le temps de vous expliquer la démarche. Les questionnaires sont anonymes. Vous êtes libre d'accepter ou de refuser de participer à cette enquête. En parallèle, nous nous interrogeons aussi sur les pratiques à partir de questionnaires.

Date limite de participation : .....

L'ensemble des réponses sera analysé et nous servira de support afin d'échanger collectivement et définir des pistes d'amélioration.

Votre interlocuteur : .....

Et après ?

**NOUS COMPTONS SUR VOTRE PARTICIPATION!**

Developpe par QualIREL CCECQA Logo de l'établissement

Affiches

Campagne régionale eFORAP 2023-2024

**REGARDS CROISÉS SUR LA BIENTRAITANCE**

CONFIDENTIALITÉ DIGNITÉ  
ECOUTE PARTICIPATION RESIDENT  
VALEURS CONFIANCE INFORMATION  
ENTOURAGE ACCOMPAGNEMENT

Notre établissement est inscrit dans une démarche continue de promotion de la Bienveillance. Afin de poursuivre la dynamique, renforcer le message et réaliser un bilan de nos actions, nous lançons une évaluation de pratiques.

Pourquoi ?

Campagne régionale eFORAP 2023-2024

**REGARDS CROISÉS SUR LA BIENTRAITANCE**

CONFIDENTIALITÉ DIGNITÉ  
ECOUTE PARTICIPATION RESIDENT  
VALEURS CONFIANCE INFORMATION  
ENTOURAGE ACCOMPAGNEMENT

Notre établissement est inscrit dans une démarche continue de promotion de la Bienveillance. Afin de poursuivre la dynamique, renforcer le message et réaliser un bilan de nos actions, nous lançons une évaluation de pratiques.

Comment ?

Dans les prochains jours, deux questionnaires seront diffusés au sein de l'établissement

- Un questionnaire anonyme à l'attention des professionnels visant à recueillir leur point de vue sur leurs pratiques en tant que soignant et sur le fonctionnement de l'établissement ;
- Un questionnaire anonyme à l'attention des résidents visant à recueillir leur expérience au sein de l'établissement.

En parallèle, une auto-évaluation des supports et méthodes de l'établissement est réalisée par l'équipe d'encadrement.

Et après ?

L'ensemble des réponses sera analysé et nous servira de support afin d'échanger collectivement et définir des pistes d'amélioration.

Date limite de participation : .....

Votre interlocuteur : .....

**NOUS COMPTONS SUR VOTRE PARTICIPATION!**

Developpe par QualIREL CCECQA Logo de l'établissement

## Diaporama

Campagne régionale eFORAP 2023-2024

**REGARDS CROISÉS SUR LA BIENTRAITANCE**

Evaluation

Pourquoi ? Comment ? Et après ?

Logo de l'établissement

QualIREL CCECQA

Personnalisables

## Dépliant

Campagne régionale eFORAP 2023-2024

**REGARDS CROISÉS SUR LA BIENTRAITANCE**

QUESTIONNAIRE D'ÉVALUATION  
Pourquoi ? Comment ?

Developpe par QualIREL CCECQA Logo de l'établissement



# Plan de communication : questionnaires

Code établissement / service  
N° questionnaire

**REGARDS CROISÉS SUR LA BIENTRAITANCE**  
Promotion de la Bienveillance

**Auto-évaluation Établissement**

Madame, Monsieur,  
Une évaluation sur la promotion de la bienveillance est déployée au sein de votre établissement. Cette dernière est organisée autour de trois questionnaires :

- Un questionnaire anonyme diffusé aux professionnels de l'établissement,
- Un questionnaire anonyme diffusé aux patients/résidents de l'établissement,
- Du questionnaire d'auto-évaluation ci-joint recensant les méthodes et supports mis en œuvre par l'établissement.

**Consignes d'utilisation**  
Pour chaque question, il vous est proposé les modalités : Oui / En grande partie / Partiellement / Non. Il s'agit à cibler les méthodes et supports prévus et mis en œuvre par l'établissement. Pour certains items, il vous est demandé d'y apporter des éléments de réponse sur les actions mises en œuvre de façon pérenne par l'établissement / le service. Pour valider l'auto-évaluation, l'établissement / le service doit répondre à l'ensemble des items proposés.

L'analyse des données issues des trois questionnaires (à l'attention des professionnels, à l'attention des patients/résidents et de l'auto-évaluation de l'établissement) permettra :

- d'établir un constat sur les leviers et faiblesses de l'approche du concept par les professionnels de l'établissement ;
- d'apprécier les écarts et cohérences au regard des méthodes et supports mis en œuvre par l'institution ;
- de recueillir le point de vue du patient/résident sur la vie dans l'établissement, les relations avec les professionnels de l'établissement, les informations délivrées par l'établissement, le respect de l'intimité et des choix, la qualité des soins délivrés ;
- de définir et prioriser la mise en place d'actions opérationnelles en faveur de la bienveillance.

**Management, amélioration de la qualité et gestion des risques**

**1. La promotion de la bienveillance est intégrée dans le projet d'établissement.**  
 Oui  En grande partie  Partiellement  Non

**2. Des actions visant la prévention de la maltraitance et la promotion de la bienveillance sont mises en œuvre.**  
 Oui  En grande partie  Partiellement  Non

Actions mises en œuvre de manière pérenne par l'établissement :

---

Évaluation « Regards croisés sur la Bienveillance » - Questionnaire d'auto-évaluation  
Réseau QualiREL Santé - Décembre 2018 // Toute réimpression totale ou partielle de ce document et de son contenu, par quelque procédé que ce soit, sans autorisation préalable de son auteur, est interdite et constituerait une contrefaçon sanctionnée par les articles L3354 et suivants du Code de la Propriété Intellectuelle.

Evaluation **établissement**

Code établissement / service  
N° questionnaire

**REGARDS CROISÉS SUR LA BIENTRAITANCE**  
Promotion de la Bienveillance

**Questionnaire à l'attention des professionnels de santé**

Madame, Monsieur,  
Dans le cadre de la promotion de la Bienveillance au sein de votre établissement, une évaluation intitulée « Évaluation de la Bienveillance : regards croisés » est mise en place. Cette dernière est composée d'une auto-évaluation de l'établissement sur les méthodes et supports mis en œuvre pour promouvoir la bienveillance, associée à un questionnaire à l'attention des professionnels de l'établissement, ainsi qu'un questionnaire à l'attention des patients.

**Les questions abordées visent à recueillir votre point de vue sur :**

- la prise en charge des patients par vous-même : votre regard sur vos pratiques en tant que soignant ;
- la prise en charge des patients au sein de votre établissement, votre service, votre unité : un regard sur l'organisation, les pratiques au sein de votre structure.

Nous vous demandons de ne cocher qu'une seule réponse par question. Il se peut que vous ayez l'impression que certaines de ces questions ne vous concernent pas mais il est important que nous posions les mêmes questions à tout le monde. De même quelques-unes de ces questions peuvent vous paraître très semblables, avez la gentillesse de répondre à chacune d'elles indépendamment. Aussi, merci de bien vouloir cocher :

- Non concerné, lorsque la question ne concerne pas votre activité professionnelle ou ne correspond pas au type d'accompagnement de votre unité, votre service.
- Ne sait pas, lorsque vous n'êtes pas en mesure de fournir une réponse même si la question concerne votre activité professionnelle.

L'ensemble des réponses sera analysé et nous servira de support afin d'échanger collectivement et définir des pistes d'amélioration.  
Nous vous remercions de votre participation.

**Lors de la prise en charge des patients...**

**1. Je recueille l'accord du patient pour tout acte le concernant.**  
 Toujours  Très souvent  Souvent  Rarement  Jamais  Non concerné

**2. Je respecte les choix et les refus du patient.**  
 Toujours  Très souvent  Souvent  Rarement  Jamais  Non concerné

Évaluation « Regards croisés sur la Bienveillance » - Questionnaire à l'attention des professionnels de santé (Sanitari)  
Réseau QualiREL Santé - Décembre 2018 // Toute réimpression totale ou partielle de ce document et de son contenu, par quelque procédé que ce soit, sans autorisation préalable de son auteur, est interdite et constituerait une contrefaçon sanctionnée par les articles L3354 et suivants du Code de la Propriété Intellectuelle.

Evaluation **professionnels**

Code établissement / service  
N° questionnaire

**REGARDS CROISÉS SUR LA BIENTRAITANCE**  
Promotion de la Bienveillance

**Questionnaire à l'attention des patients**

Madame, Monsieur,  
Notre établissement souhaite poursuivre sa réflexion sur la promotion de la Bienveillance. L'objectif est d'obtenir un regard croisé entre le fonctionnement de l'établissement, les professionnels et usagers sur les pratiques de bienveillance.

Nous vous demandons de ne cocher qu'une seule réponse par question. Il se peut que vous ayez l'impression que certaines de ces questions ne vous concernent pas, mais il est important que nous posions les mêmes questions à tout le monde. De même quelques-unes de ces questions peuvent vous paraître très semblables, avez la gentillesse de répondre à chacune d'elles indépendamment. Une fois rempli, nous vous demandons de déposer le questionnaire selon les modalités prévues à cet effet. Nous vous remercions de votre participation !

Merci de nous préciser, si le questionnaire est complété :

- par vous-même (patient),
- avec un membre de votre entourage.
- avec un bénévole ou représentant des usagers.
- autre (précisez) :

	Toujours	Très souvent	Souvent	Rarement	Jamais
A1. Je me suis senti écouté lors de mon arrivée.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A2. Je me suis senti écouté tout au long du séjour.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A3. Lors de mon arrivée, j'ai trouvé le temps d'attente correct.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A4. Lors de mon arrivée, j'estime avoir reçu toutes les Informations nécessaires au bon déroulement de mon séjour.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A5. Je trouve les professionnels souriants.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A6. Je trouve les professionnels respectueux.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Évaluation « Regards croisés sur la Bienveillance » - Questionnaire à l'attention des patients  
Réseau QualiREL Santé - Décembre 2018 // Toute réimpression totale ou partielle de ce document et de son contenu, par quelque procédé que ce soit, sans autorisation préalable de son auteur, est interdite et constituerait une contrefaçon sanctionnée par les articles L3354 et suivants du Code de la Propriété Intellectuelle.

Evaluation **résidents/patients**

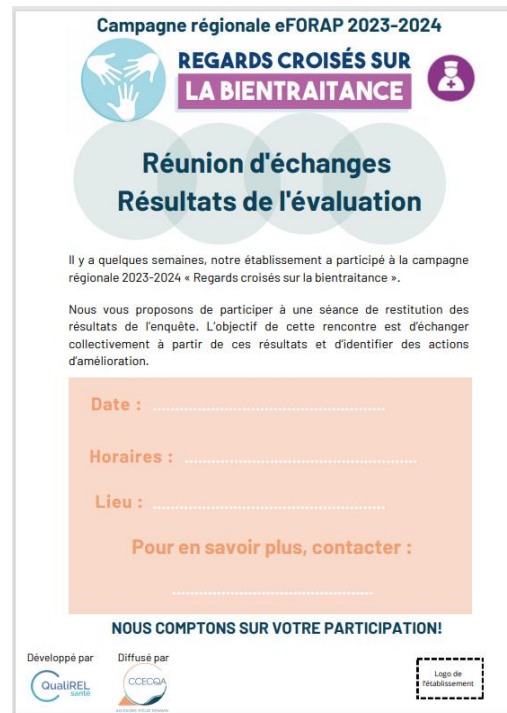
# Plan de communication

## Présentation des outils de communication APRES EVALUATION



Rapport sur la plateforme  
eFORAP

## Affiche

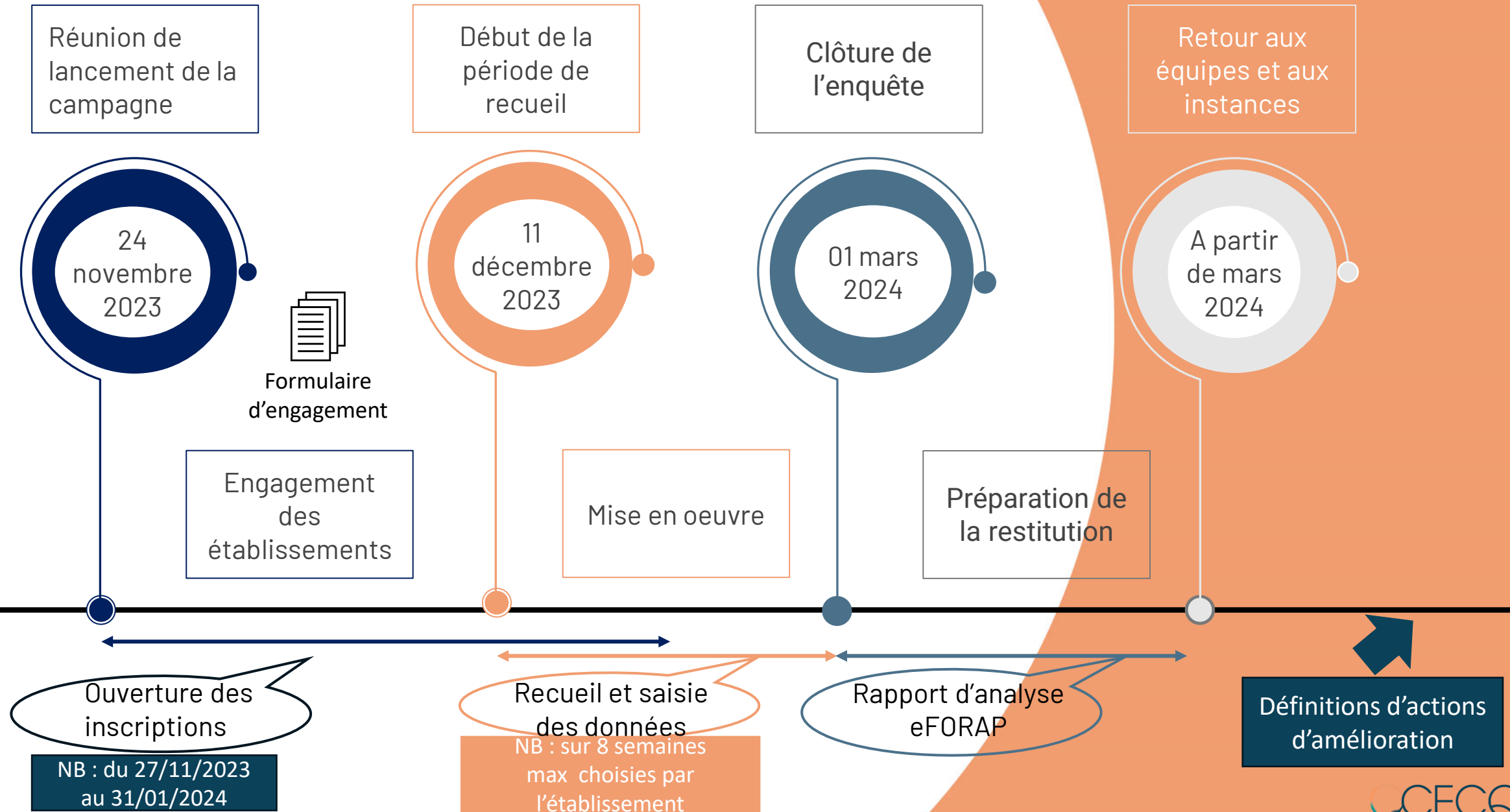


Personnalisables



Diaporama

# Calendrier



# L'accompagnement en région

# Vos référents en région Nouvelle-Aquitaine

Suivi de campagne

Véronique GARCIA

[veronique.garcia@ccecqa.fr](mailto:veronique.garcia@ccecqa.fr)

07 72 50 98 56

Méthodologie,  
plateforme eFORAP

Ahmed DJIHOUD

[ahmed.djihoud@ccecqa.fr](mailto:ahmed.djihoud@ccecqa.fr)

06 02 04 52 94

# Atelier "Bientraitance en EHPAD : comment déployer une démarche dans ma structure ?"

---

NOV  
30

Langon (33)  
9h - 17h

---

DEC  
07

Champniers (16)  
9h - 17h

Suivez-nous



# Nos prochaines formations

DEC  
05

Analyse systémique des EIAS (Pessac)

Secteur sanitaire

---

DEC  
05

Nouvelles méthodes de la HAS pour l'évaluation en secteur médico-social (Pessac)

---

DEC  
14

Risques en ESSMS : identifier, planifier, agir (Pessac)

Suivez-nous



# Toute notre actualité



Sur notre site internet

[www.ccecqa.fr](http://www.ccecqa.fr)

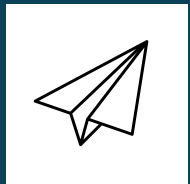
---



Contact

[communication@ccecqa.fr](mailto:communication@ccecqa.fr)

---



Inscription à la Newsletter mensuelle

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

Suivez-nous

