



REGARDS CROISÉS SUR
LA BIEN-TRAITANCE

mardi 24 juin 2025

Yvette MARTIN, Présidente France Asso Santé NA
Ahmed DJIHOUD, chargé de mission Ccecqa

Evaluation de la Bien-veillance en établissement de Santé Mentale :
Regards croisés des professionnels de santé et des patients

Réunion de lancement - Campagne régionale 2025

Sommaire

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

France Assos Santé



La voix des usagers

Nouvelle-Aquitaine

Bienveillance ...

- **La promotion de la bienveillance** : au cœur des pratiques et de l'accompagnement
- **Regards croisés sur la bienveillance** : 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 de la campagne

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 ...

2024

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 ? »
- Webinaires « VIAS en ESMS secteur handicap : rôle du référent VIAS, ses missions et ressources »
- Webinaire « Lutte contre les violences sexuelles en ESMS secteur handicap »

Objectifs (établissement)



REGARDS CROISÉS SUR
LA BIEN-TRAITANCE

- 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 le **ressenti 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

Déploiement de la campagne

Périmètre de l'évaluation

Deux niveaux possibles :

- A échelle de l'établissement
- A l'échelle d'un service ou d'une unité

Engagement dans la démarche

Inscription à la campagne via
un formulaire en ligne :

- à partir du **02 juin 2025**
- jusqu'au **31 juillet 2025**

<https://www.eforapsurvey.ccecqamoodle.fr/index.php/135417?token=public>

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

- Etablissements et services sanitaires accueillant des patients dans le cadre de soins en **santé mentale**
- EPSM, CH/CHU avec service psychiatrie, cliniques et hôpitaux psychiatriques privés, etc.

Professionnels

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

Patients

- Caractéristiques des patients
 - Âge \geq 15 ans et 3 mois
 - Acceptant de participer à l'étude
 - Comprenant le français
- Caractéristiques des séjours
 - Durée d'hospitalisation > 2 nuits consécutives

Population : critères d'exclusion

Etablissement

- Etablissements et services n'accueillant pas des patients dans le cadre de soins de santé mentale

Professionnels

- Personnel administratif
- Personnel d'encadrement

Patients

- Patients décédés au cours de l'hospitalisation
- Patients refusant de participer à l'étude
- Patients dans l'incapacité de communiquer ...

Questionnaires : établissement / professionnels / patients

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

Questionnaires : établissement / professionnels / patients

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

Code établissement/service
N° questionnaire

Santé Mentale

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 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 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

Santé Mentale

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.
- **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 (Santé)
Réseau QualiREL Santé - Décembre 2016 // 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 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

Santé Mentale

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) :

	Jamais	Rarement	Souvent	Très souvent	Jamais
1. Je me suis senti écouté lors de mon arrivée.	<input type="radio"/>				
2. Je me suis senti écouté tout au long du séjour.	<input type="radio"/>				
3. Lors de mon arrivée, j'estime avoir reçu toutes les informations nécessaires au bon déroulement de mon séjour.	<input type="radio"/>				
4. Mes droits ont été respectés.	<input type="radio"/>				
5. Je trouve les attitudes et gestes des professionnels adaptés à mon état.	<input type="radio"/>				
6. Je trouve que le personnel sait se rendre disponible.	<input type="radio"/>				
7. Je trouve le cadre de vie agréable.	<input type="radio"/>				
8. Je trouve que les informations qui me sont délivrées sont claires et compréhensibles.	<input type="radio"/>				
9. Je peux parler et m'exprimer sans me sentir jugé.	<input type="radio"/>				

Évaluation « Regards croisés sur la bienveillance » - Questionnaire à l'attention des patients - Santé Mentale
SPA QualiREL Santé - Mai 2024 // 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 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
<p>1 évaluation par cible de l'évaluation (1 réponse par protocole)</p> <p><input type="checkbox"/> Etablissement <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>1 évaluation par cible de l'évaluation</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>.....</p> <p>.... (nb) autres professionnels 2 ciblés (préciser la fonction)</p> <p>.....</p>	<p>1 questionnaire par patient</p> <p>.... (nb) patients ciblés</p>

Mode de recueil

Évaluation établissement	Évaluation professionnels	Évaluation patients
<p>Renseigné de façon collective par :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> l'équipe d'encadrement <input type="checkbox"/> le groupe de travail / comité de pilotage <input type="checkbox"/> autre (préciser) <p>.....</p>	<p>Diffusion du questionnaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> par l'équipe d'encadrement (main à main) <input type="checkbox"/> par la mise à disposition dans un endroit stratégique de l'établissement, du service, de l'unité <input type="checkbox"/> à l'issue d'une réunion de présentation, d'un staff <input type="checkbox"/> via le bulletin de salaire des salariés <input type="checkbox"/> autre (préciser) <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"> <input type="checkbox"/> par les professionnels (main à main) <input type="checkbox"/> par les membres de la CDU <input type="checkbox"/> A l'issue d'une réunion de présentation <input type="checkbox"/> Autre (préciser) <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. Les personnes en charge de la centralisation des données **s'engagent à ne pas consulter les questionnaires complétés par les professionnels et les patients.**

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

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

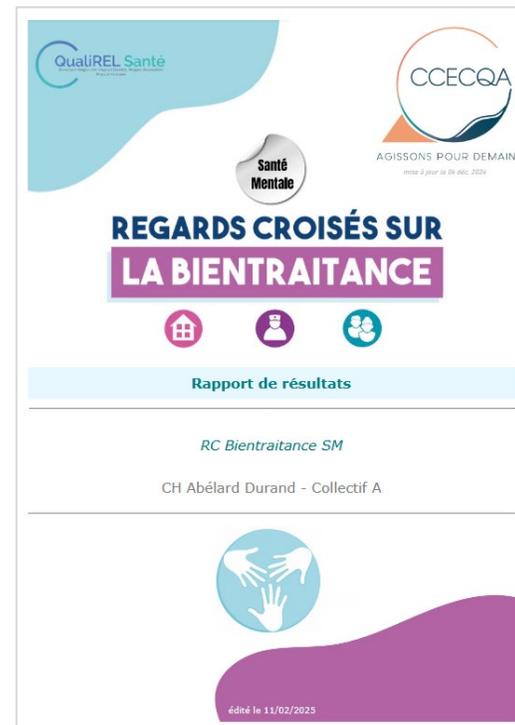
- **réponse** en ligne, par les « enquêteurs » via URL ou QR code
- **saisie** sur la plateforme eFORAP, par le référent, des questionnaires transmis

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 :**



Communication ...

Avant l'évaluation [kit outils reçu après l'inscription] :

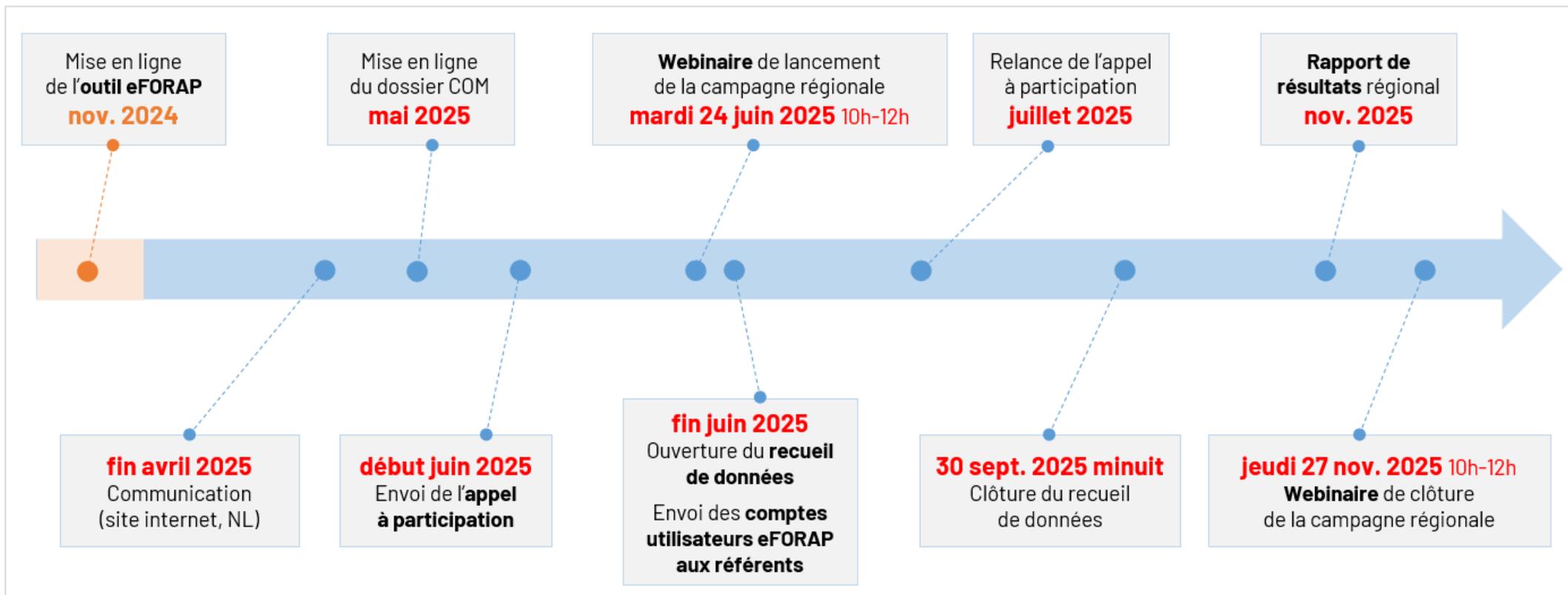
- Information des instances, professionnels, patients, management ...
- Affiches*, diaporama*, dépliant*, exemple rapport de résultats
- Protocole, questionnaires, guide plateforme eFORAP

Après l'évaluation [kit outils reçu après l'inscription] :

- Retour aux instances, professionnels, patients, management ...
- Rapport(s) de résultats
- Affiche*, diaporama*,

**documents personnalisables*

Retroplanning



L'accompagnement en région :

Ahmed DJIHOUD

ahmed.djihoud@ccecqa.fr

06 02 04 52 94

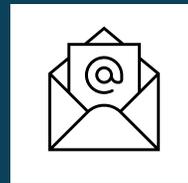
Nombre d'inscrits à ce jour : **07**

Toute notre actualité



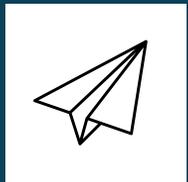
Sur notre site internet

www.ccecqa.fr



Contact

communication@ccecqa.fr



Inscription à la Newsletter mensuelle

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

Suivez-nous

