



**RÉSULTATS RÉGIONAUX
ENQUÊTE « REGARDS CROISÉS SUR LA
BIEN-ÊTRE »**

25/09/2025



CONSIGNES

Merci de couper vos micros...
... mais de laisser vos caméras allumées

Si vous souhaitez prendre la parole, « levez la main » dans Teams, inscrivez votre question dans la discussion en ligne... et de nombreux temps d'échanges sont prévus !

Le support vous sera envoyé par mail

Le webinaire est enregistré et sera disponible en replay

Référentiel « Certification des établissements de santé pour la qualité des soins » - Version 2025

Critère 1.1-06 : Le patient bénéficie d'une prise en charge bientraitante

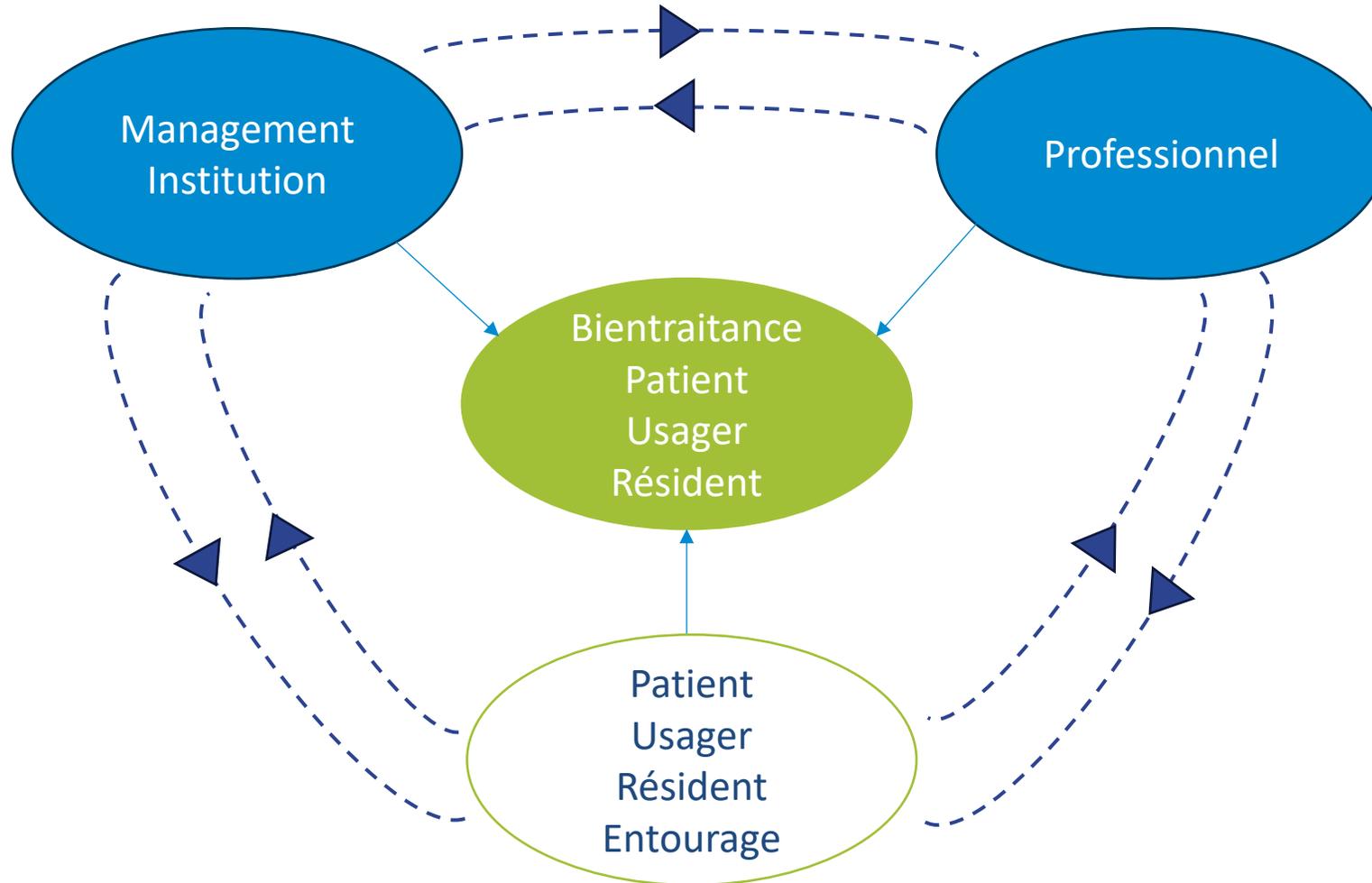
Éléments d'évaluation	
<p>Professionnels</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'autonomie dans les besoins élémentaires du patient est évaluée, même en situation de tension d'activité. <p>Patient</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le patient a reçu tout au long de sa prise en charge une réponse et une aide pour répondre à ses besoins élémentaires, même en situation de tension d'activité. • Du point de vue du patient, les pratiques professionnelles sont bientraitantes même en situation de tension d'activité. • Tous les intervenants présentent leur fonction au patient. 	Parcours traceur
<p>Professionnels</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'équipe identifie les risques d'atteinte à la bientraitance et met en place des actions d'amélioration le cas échéant. • L'équipe sait déclarer les situations de maltraitance internes potentielles. 	Audit système

« Manuel d'évaluation de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux » - Version 2025

Thématique « Bienveillance et éthique »

1.1 - La personne accompagnée s'exprime sur la bienveillance.	1.1.1 - La personne accompagnée exprime sa perception de la bienveillance.
2.1 - Les professionnels contribuent aux questionnements éthiques.	2.1.1 - Les professionnels identifient en équipe les questionnements éthiques propres à la personne accompagnée.
	2.1.2 - Les professionnels associent la personne et son entourage, aux questionnements éthiques, liés à son accompagnement.
	2.1.3 - Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés au questionnement éthique.
	2.1.4 - L'ESSMS organise le questionnement éthique en associant l'ensemble des acteurs (personne accompagnée, professionnels, partenaires) et participe à des instances de réflexion éthique sur le territoire.
3.1 - L'ESSMS définit et déploie sa stratégie en matière de bienveillance.	3.1.1 - L'ESSMS définit sa stratégie en matière de bienveillance et en partage une définition commune avec l'ensemble des acteurs.
	3.1.2 - L'ESSMS définit l'organisation et les modalités de déploiement de sa démarche de bienveillance et met à disposition les outils adaptés.
	3.1.3 - L'ESSMS organise des actions de sensibilisation à la bienveillance pour tout nouvel intervenant (partenaire, bénévole...)
	3.1.4 - Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la bienveillance.

LES ACTEURS DE LA BIENTRAITANCE



Les professionnels

Le professionnel favorise la bientraitance par la mobilisation de ses savoirs (ses connaissances), son savoir-être (sa posture professionnelle et son humanisme) et son savoir-faire.

Le savoir-être contribue au climat de confiance, au respect, et l'écoute du patient.

Le savoir-faire se décline tout au long de la prise en charge du patient/résident : de l'admission à la sortie.



LES ACTEURS DE LA BIENTRAITANCE

L'institution

L'institution favorise la bientraitance du patient, du résident par l'intégration de cette dimension dans l'ensemble de ses processus dont les processus de pilotage et supports.

Le processus de pilotage se définit dans le management et l'amélioration de la qualité et la gestion des risques.

Les processus supports intègrent la gestion des ressources humaines, la gestion du système d'information, l'hôtellerie, les achats-approvisionnement médicaux, hygiène, la sécurité-maintenance ainsi que la logistique.



LES ACTEURS DE LA BIENTRAITANCE

**L'ensemble des acteurs favorise la Bientraitance
par leurs interactions**



L'ENQUÊTE



POURQUOI ?

- Réaliser un état des lieux de la bientraitance au sein de l'établissement ;
- Apprécier le ressenti des patients/résidents et professionnels au regard des méthodes et supports mis en œuvre par l'institution ;
- Impulser et poursuivre une dynamique en faveur de la Bientraitance au sein de l'établissement;
- Définir et prioriser la mise en place d'actions opérationnelles en faveur de la Bientraitance ;
- D'avoir des indicateurs de suivi sur la perception de la bientraitance au sein de son établissement.

L'évaluation est structurée autour de 3 questionnaires :



- Une auto-évaluation de l'établissement/du service
Les questions abordées ciblent les méthodes et supports déployés pas l'établissement en faveur de la bientraitance

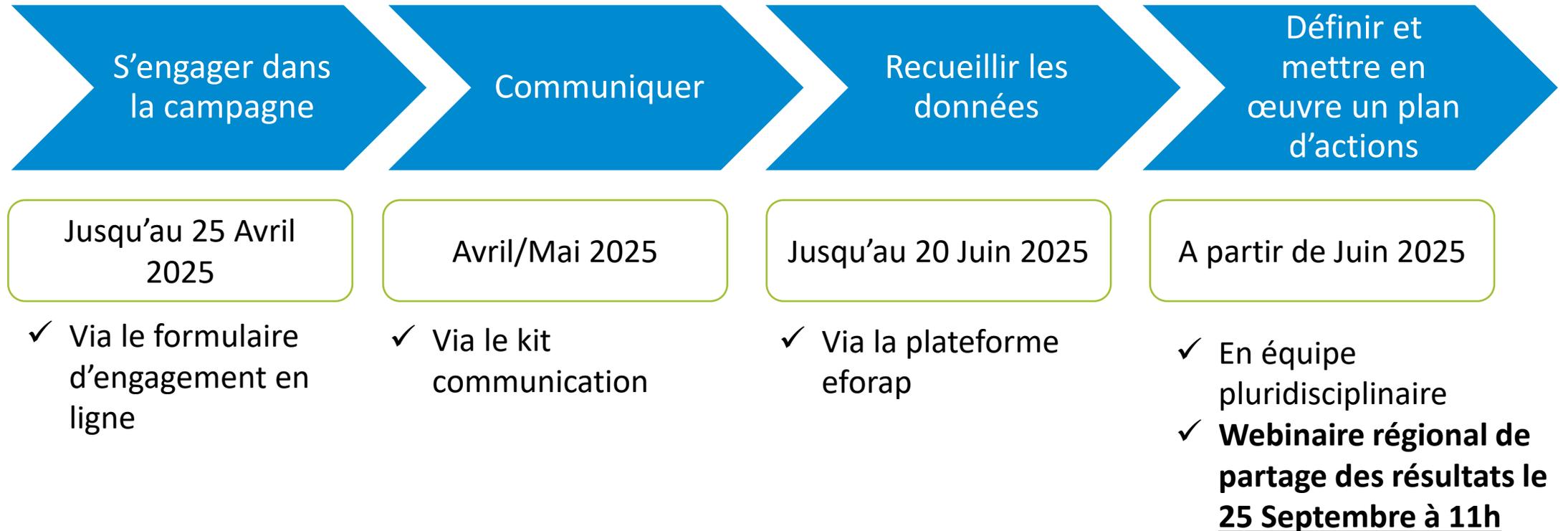


- Un questionnaire anonyme à l'attention des professionnels de l'établissement
Les questions abordées visent à recueillir leur point de vue sur l'accueil des patients, des usagers, des résidents, leur regard sur leurs pratiques en tant que soignant



- Un questionnaire anonyme à l'attention des patients/résidents de l'établissement
Les questions abordées visent à recueillir leur point de vue sur la notion de bientraitance, leur regard et leur ressenti sur leur expérience au sein de l'établissement.

LE CALENDRIER



- 68 établissements participants
- Sanitaire : 219 entités évaluées
- EHPAD : 59 entités évaluées
- Santé mentale : 59 entités évaluées

LES RÉSULTATS PAR ÉTABLISSEMENT

- Rapport généré automatiquement sur eFORAP par unité/service
- Confidentialité des résultats : pas de partage ni comparaison avec les résultats des autres services ou établissements participant à la campagne

RÉSULTATS RÉGIONAUX



TAUX DE RETOUR DES PROFESSIONNELS

	Global	Cible	Taux de retour
Médecins	153	1613	9,5%
IDE	1248	4934	23,3%
AS	1431	4740	30,2%
Agent de service	165	1031	16%
Autre	598	2196	27,2%
Profession inconnue	158	0	0
Global	3753	14514	25,9%

! Attention, le taux de retour global parmi les professionnels est relativement bas (< 60%) !

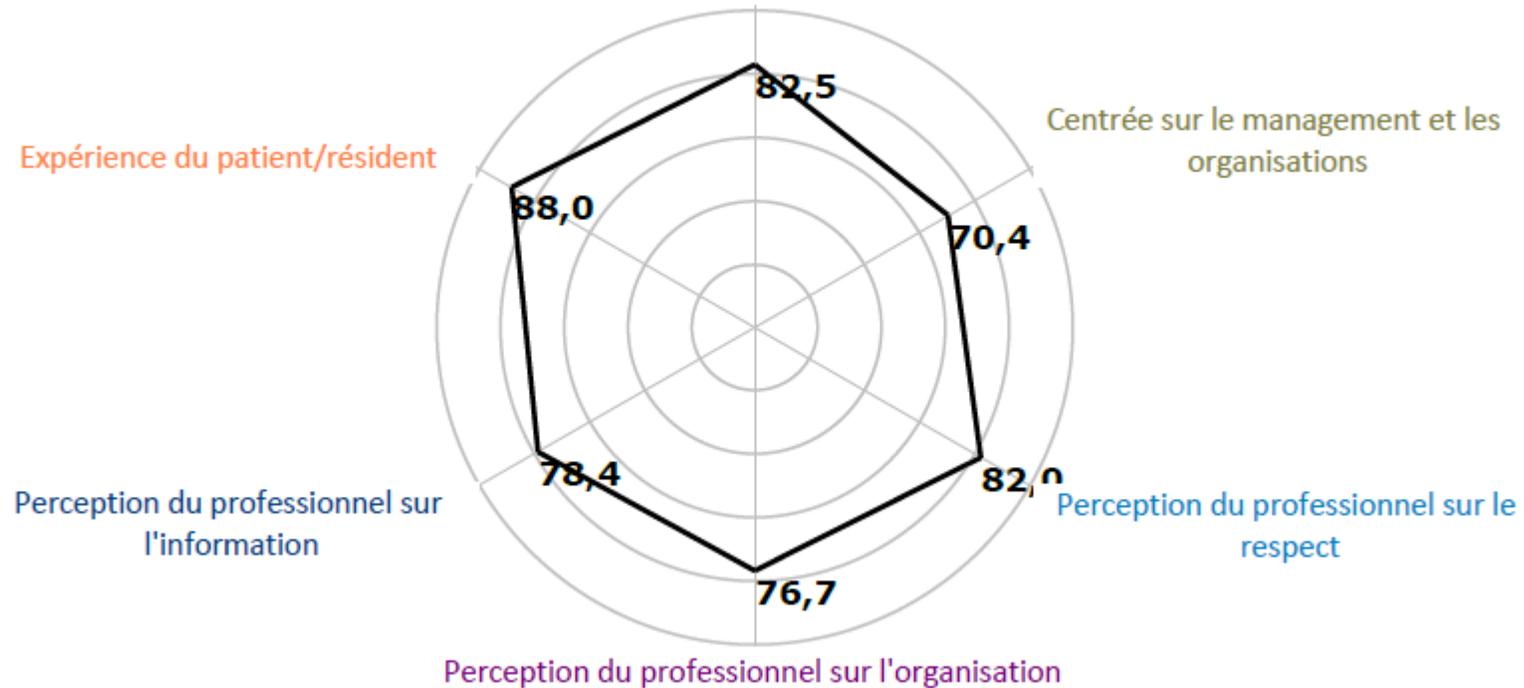
TAUX DE RETOUR DES PATIENTS/RÉSIDENTS

Répondants	Cible	Taux de retour
4 137	13 918	29,7%

! Attention, le taux de retour global parmi les professionnels est relativement bas (< 60%) !

INDICATEURS DE PERCEPTION DE LA BIEN-TRAITANCE

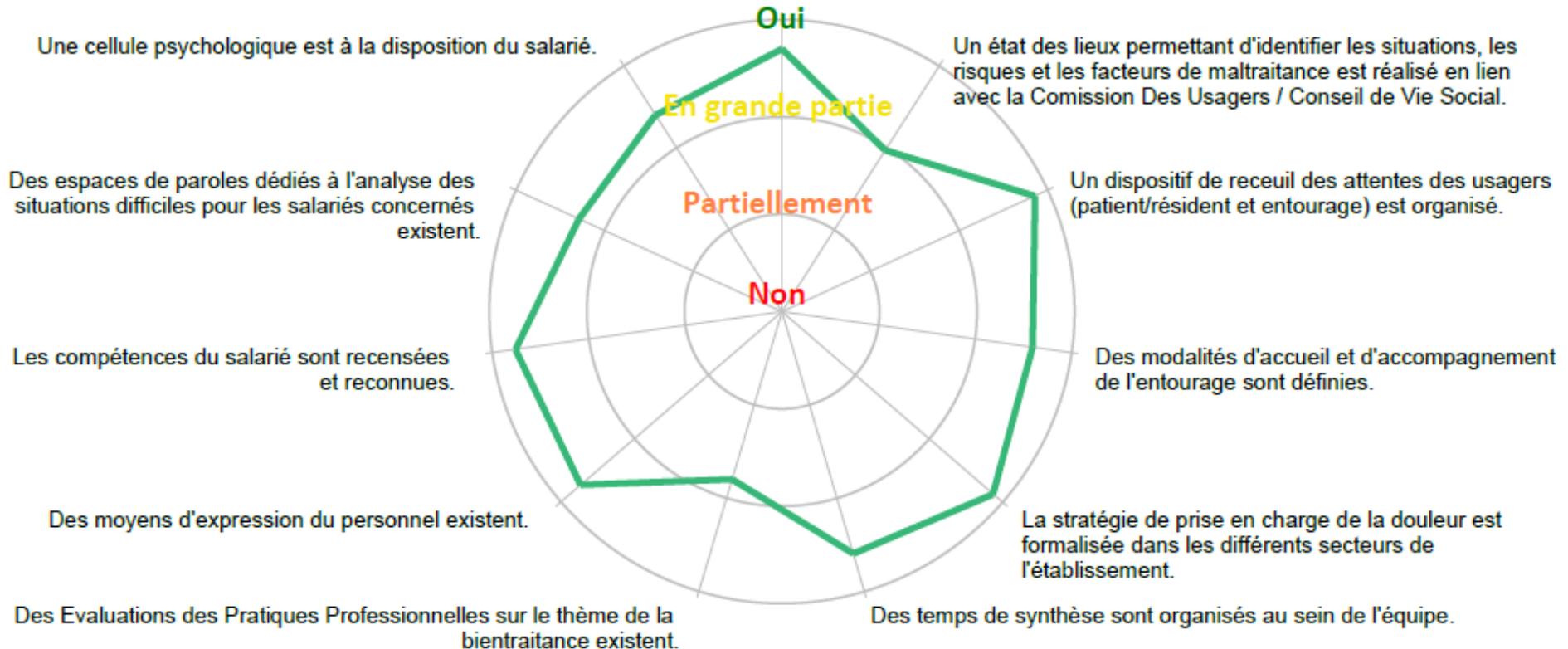
Approche managériale centrée sur les pratiques professionnelles



INDICATEURS D'APPROCHE MANAGÉRIALE

Centrée sur les pratiques professionnelles	82
--	-----------

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

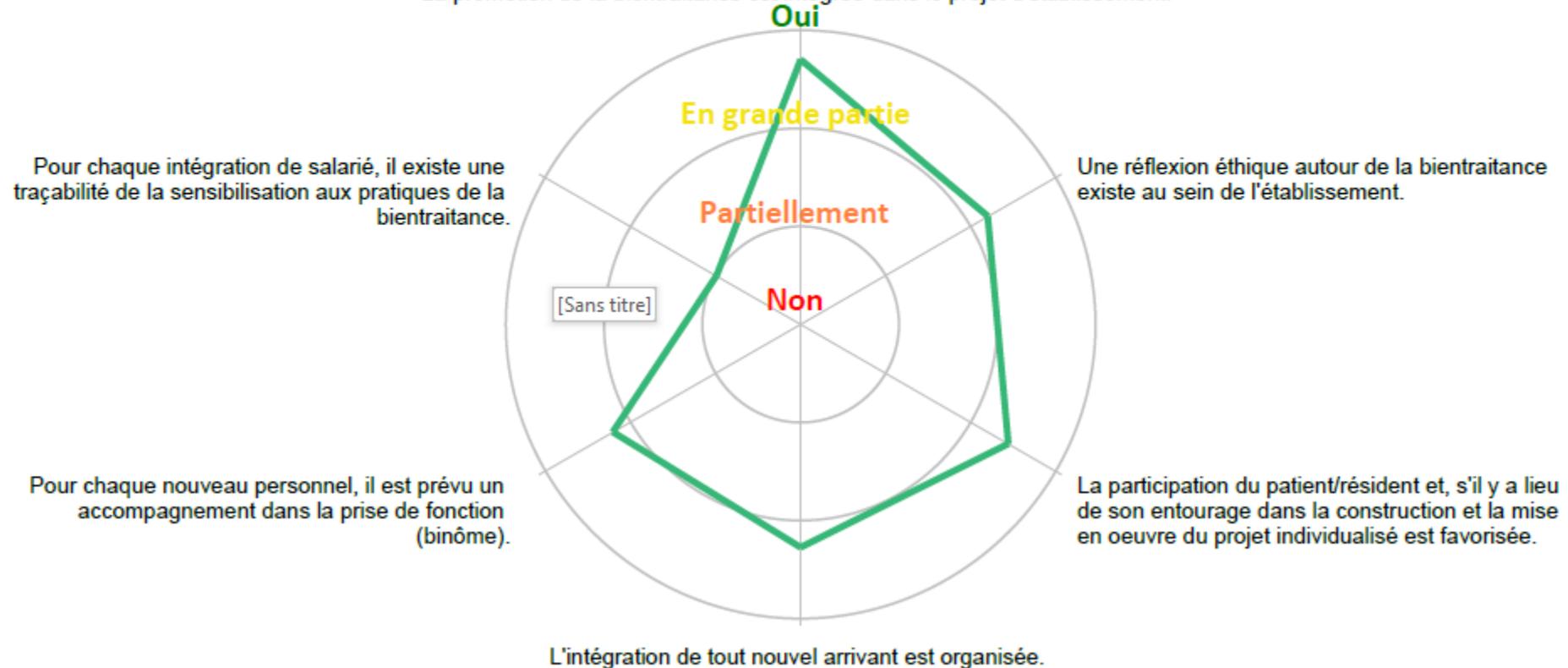


INDICATEURS D'APPROCHE MANAGÉRIALE

Centrée sur le management et
les organisations

70

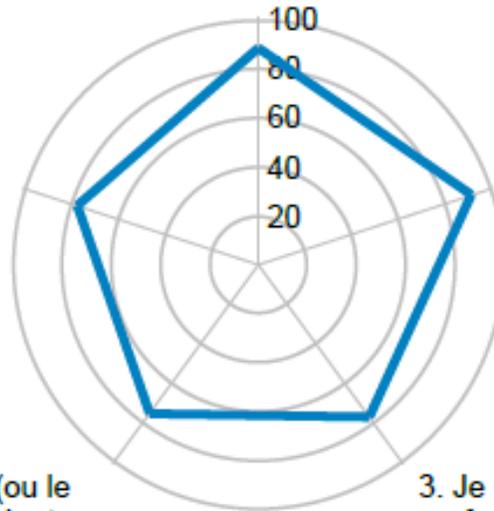
La promotion de la bientraitance est intégrée dans le projet d'établissement.



INDICATEURS DE PERCEPTION DE BIEN-TRAITANCE PAR LES PROFESSIONNELLS



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



5. Je veille à ne pas faire de bruit.

2. Je respecte les choix et refus du patient/résident.

4. Je frappe et attends avant d'entrer dans la chambre (ou le domicile) des patients/résidents.

3. Je reste discret sur mes sujets de discussions (personnels et professionnels) entre collègues à proximité des patients/résidents.

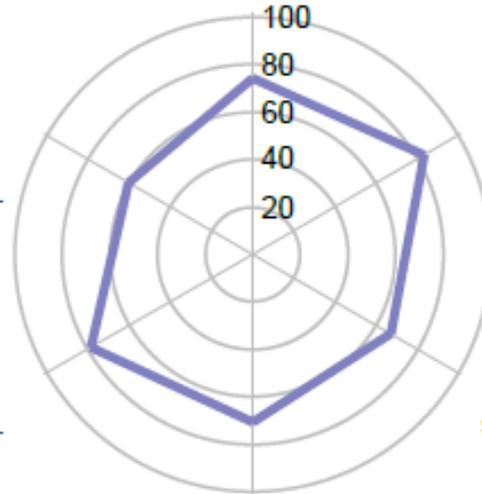
INDICATEURS DE PERCEPTION DE BIEN-TRAITANCE PAR LES PROFESSIONNELLS



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

20. Le patient/résident 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/résident entre professionnels est assurée.



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

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

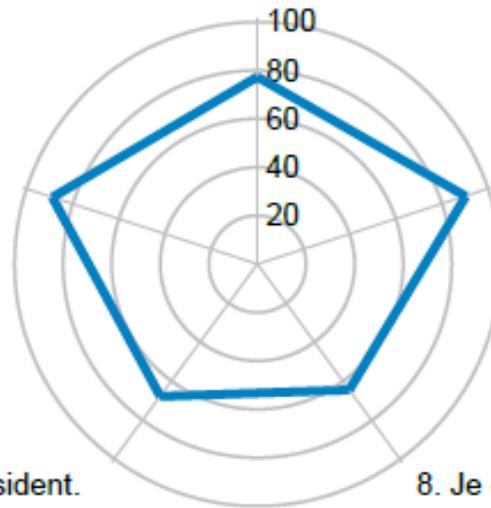
18. Une information régulière est fournie au patient/résident sur son état de santé/examens, tout au long de sa prise en charge.

INDICATEURS DE PERCEPTION DE BIEN-TRAITANCE PAR LES PROFESSIONNELS



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

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



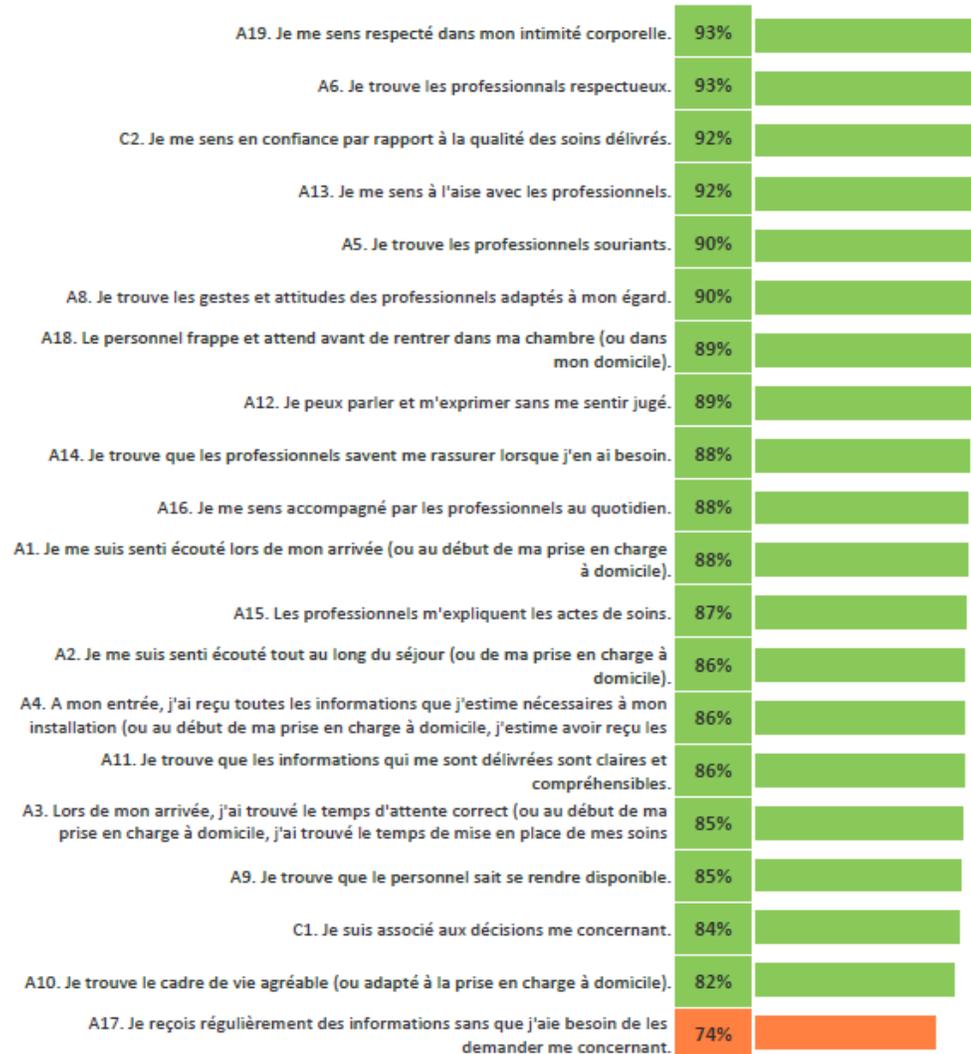
7. Lorsque je délivre des informations au patient/résident je m'assure de sa compréhension (reformulation).

9. Je communique avec l'entourage du patient/résident.

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

INDICATEURS DE PERCEPTION DE BIEN-TRAITANCE PAR LES PATIENTS/RÉSIDENTS

Expérience du patient/résident **88**



RÉSULTATS RÉGIONAUX

- Regards croisés



Réponses relatives à l'auto-évaluation de l'établissement.



Réponses concernant le questionnaire à l'attention des professionnels.

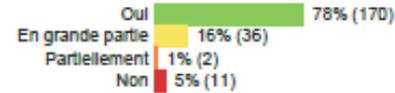


Réponses concernant le questionnaire à l'attention des patients/résidents.

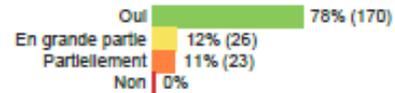




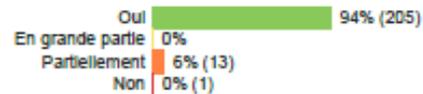
La promotion de la bientraitance est intégrée dans le projet d'établissement.



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



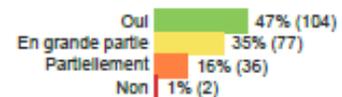
La bientraitance est un sujet du plan de formation pour sensibiliser et accompagner les salariés.



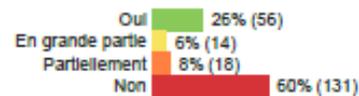
Des actions de sensibilisation sur le thème de la bientraitance sont organisées.



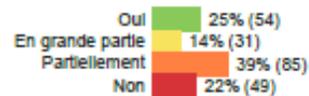
Les contraintes personnelles des professionnels sont recueillies. Des adaptations sont proposées.



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.



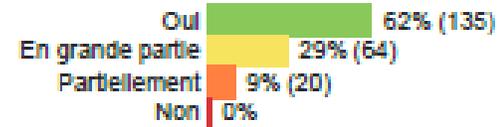
A développer :

- Actions de sensibilisation
- Accueil des nouveaux arrivants
- Traçabilité des actions de sensibilisation

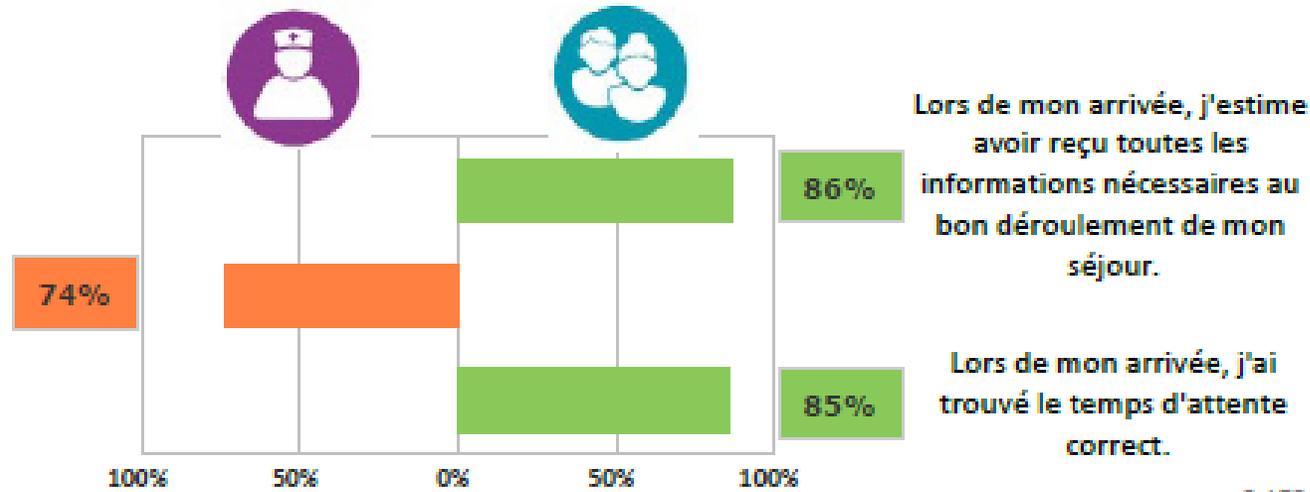
ACCUEIL



Le patient/résident et son entourage reçoivent une information claire, compréhensible et adaptée sur les conditions de séjour.



Un temps d'accueil du patient/résident est organisé.



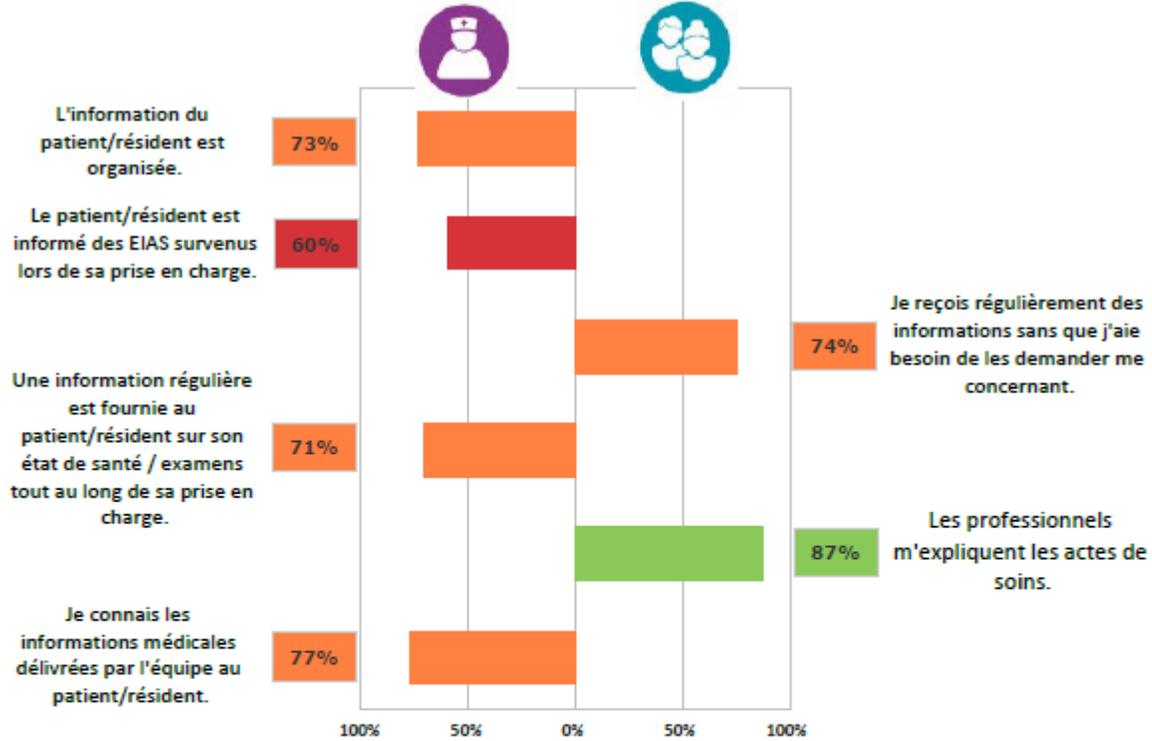
A développer :

- Temps d'accueil du patient / résident



Une démarche structurée d'information du patient/résident en cas de dommage lié aux soins est définie.

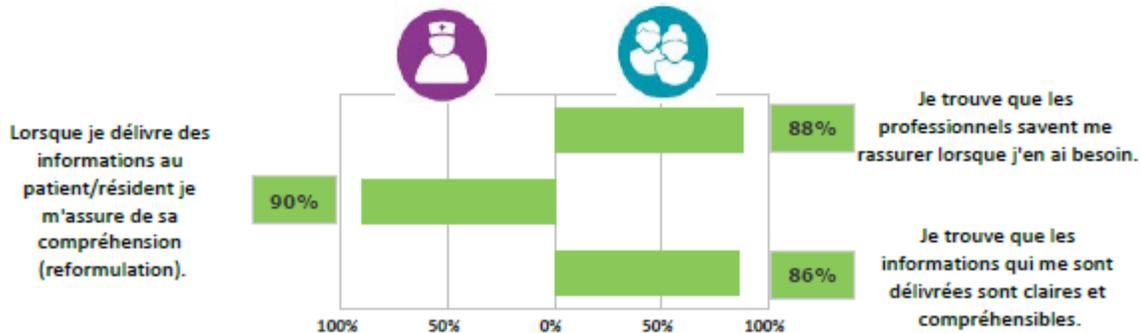
Oui 72% (157)
 En grande partie 7% (16)
 Partiellement 21% (45)
 Non 0% (1)



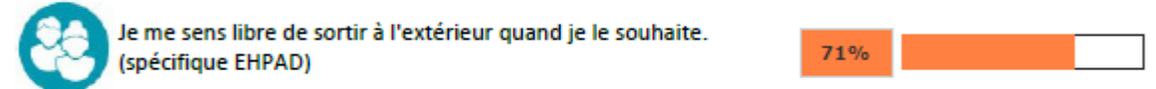
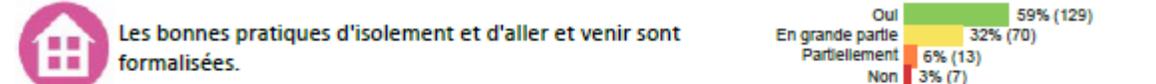
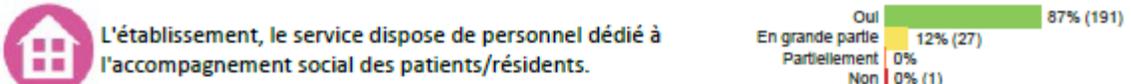
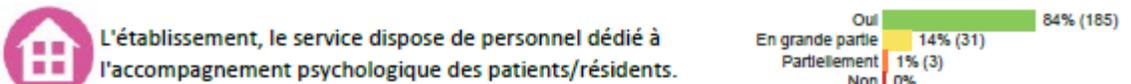
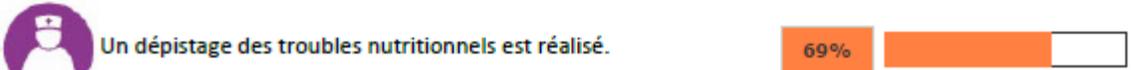
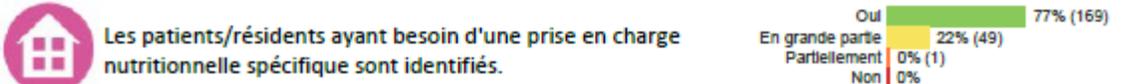
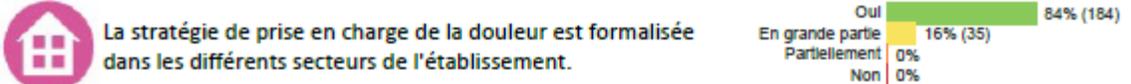
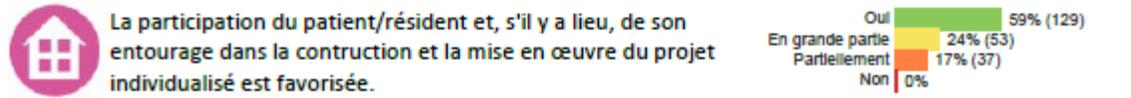
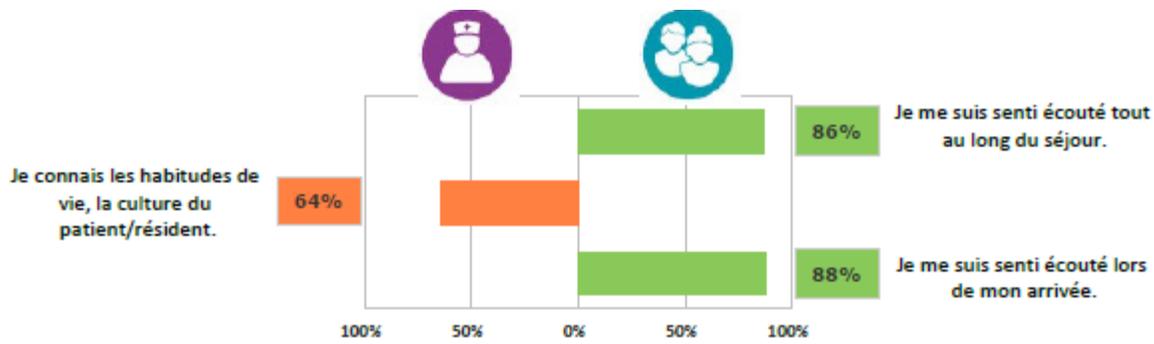
INFORMATION

A développer en cas de dommage lié aux soins :

- Information du patient/résident
- Information sur les EIAS survenus au cours de la prise en charge



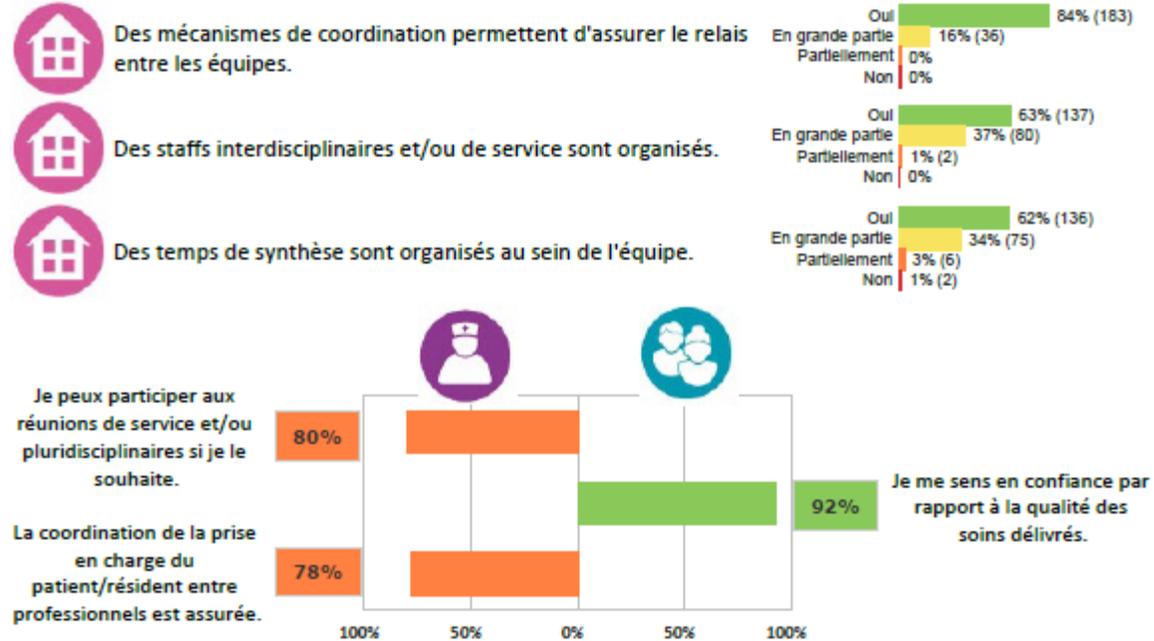
ACCOMPAGNEMENT



A développer :

- Connaissance des habitudes de vie du patient/résident
- Formalisation du projet de soins ! *Critère impératif*
- Dépistage des troubles nutritionnels
- Proposition d'un soutien psycho-social au patient/résident

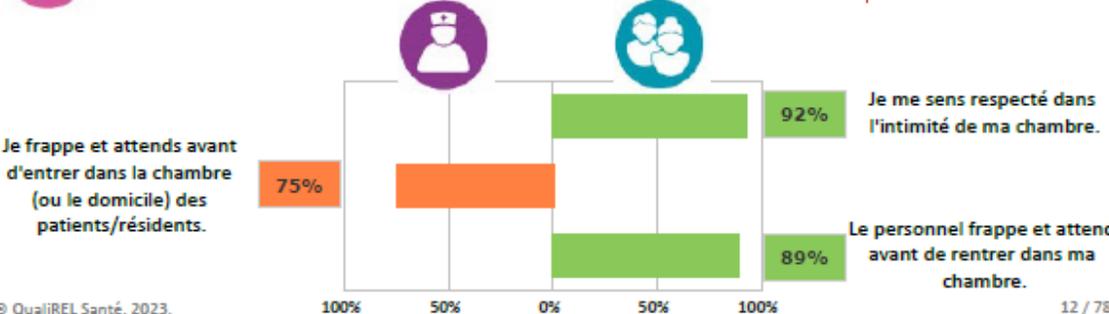
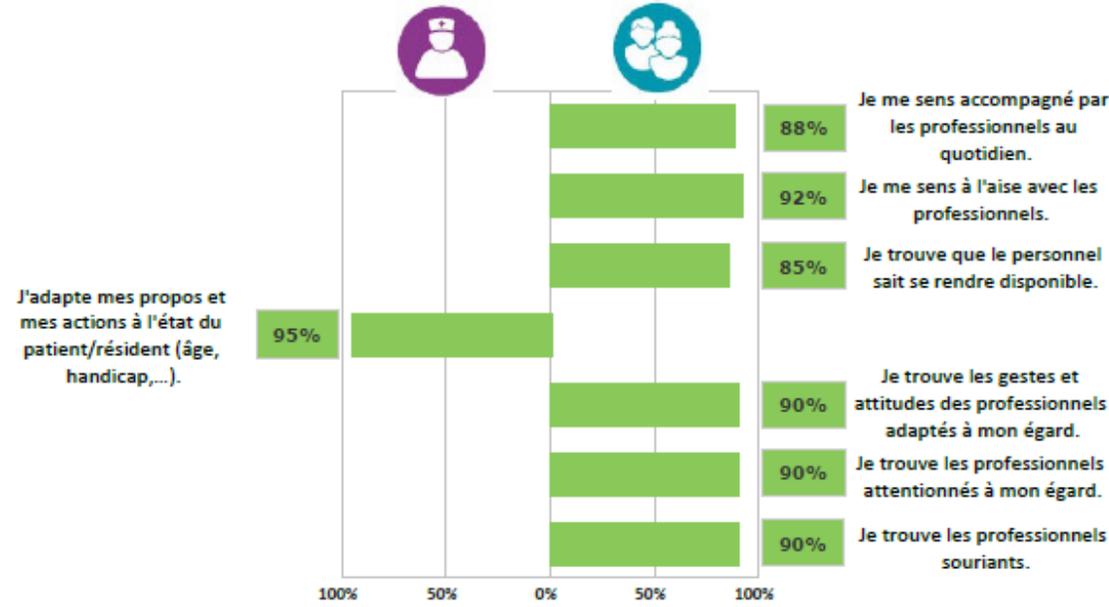
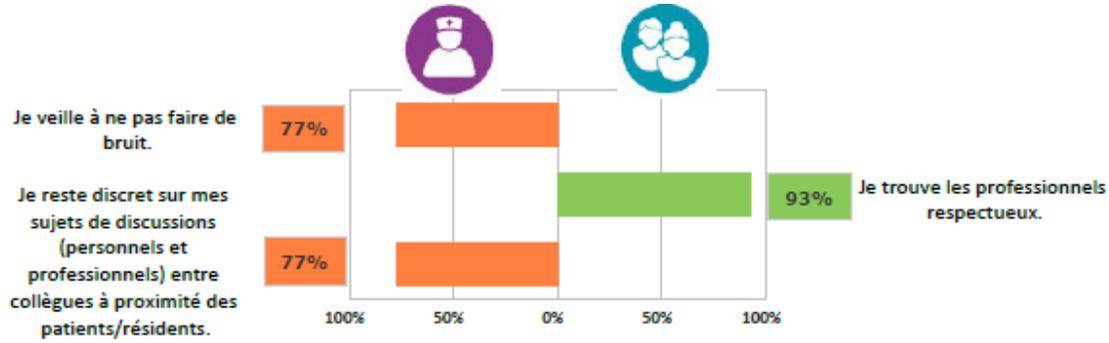
COORDINATION



A développer :

- Coordination de la prise en charge entre professionnels

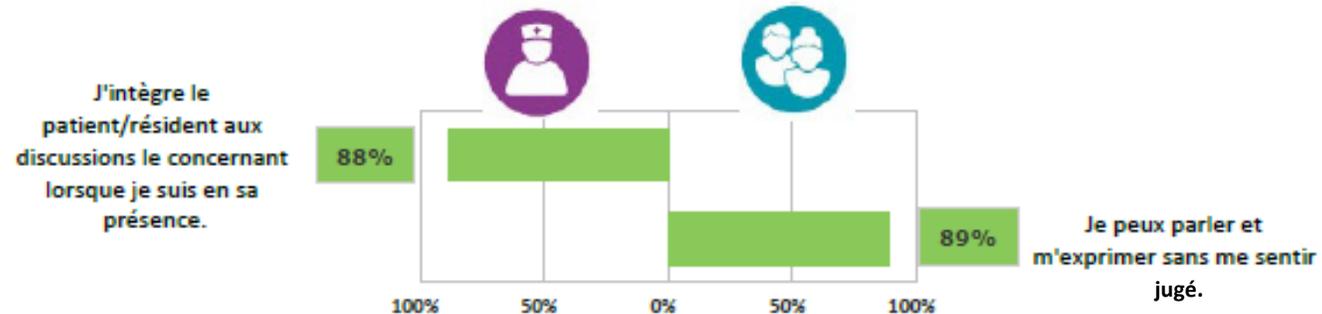
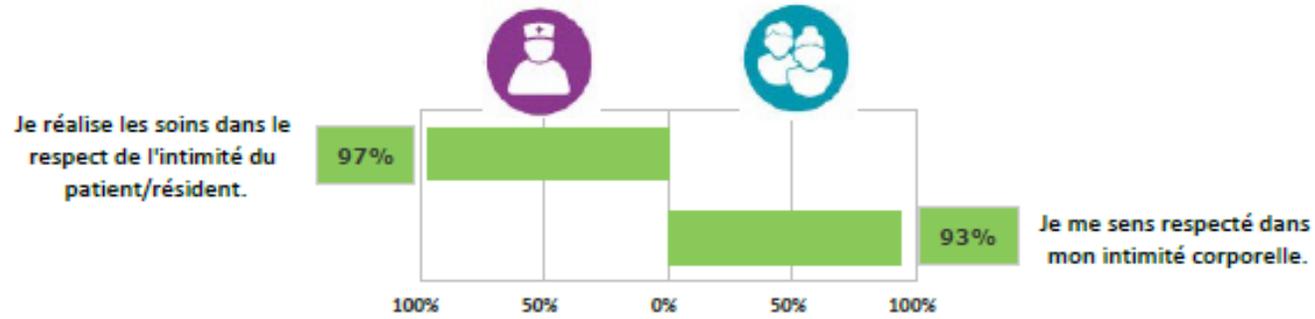
RESPECT



A développer :

- Discrétion à proximité des patients/résidents
- Entrée en chambre

RESPECT



RÉSULTATS RÉGIONAUX

- Les actions mises en œuvre



EXEMPLES D'ACTION MISES EN ŒUVRE

<p>Actions visant la prévention de la maltraitance et la promotion de la bientraitance</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Lien avec les réseaux gériatriques - Intégration dans le projet d'établissement/ projet de soins - Actions de sensibilisation - Charte de bientraitance
<p>Une procédure sur les recommandations en matière de contention est formalisée</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Protocole contention / aide à la mobilité et à l'autonomie
<p>Les bonnes pratiques d'isolement et d'aller et venir sont formalisées</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Protocole
<p>Les recommandations en matière de prévention des escarres sont formalisées</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Equipe douleur - Utilisation échelles douleurs - Alternatives médicamenteuses
<p>Le patient/résident et son entourage reçoivent une information claire, compréhensible et adaptée sur les conditions de séjour</p>	<ul style="list-style-type: none"> - FALC
<p>Des staffs interdisciplinaires et/ou service sont organisés</p>	<ul style="list-style-type: none"> - CR PEC Pluridisciplinaires dans le DPI

EXEMPLES D' ACTIONS MISES EN ŒUVRE

Bientraitance	Actions mises en œuvre
Des temps sont organisés au sein de l'équipe	<ul style="list-style-type: none"> - Connaissance - Situer la charte de bientraitance - Citer des exemples de bientraitance/maltraitance
Des EPP sur la bientraitance existent	
La bientraitance est un sujet du plan de formation pour sensibiliser et accompagner les salariés	<ul style="list-style-type: none"> - Gestion de l'agressivité - Relation soignants//soignés
Pour chaque entretien d'évaluation du salarié, le sujet bientraitance est évoqué	<ul style="list-style-type: none"> - Mémo
Des formations aux droits des patients/résidents destinées aux professionnels sont organisées	<ul style="list-style-type: none"> - Formation FALC - Formation droits des patients - Présence d'un psychologue et d'une assistante sociale
Des moyens d'expression du personnel existent	<ul style="list-style-type: none"> - Réunion d'expression du personnel - Remontées par le service qualité - CDU

EXEMPLES D' ACTIONS MISES EN ŒUVRE

Bientraitance	Actions mises en œuvre
L'adéquation quantitative et qualitative des ressources humaines est ajustée en fonction de l'activité et de l'évolution des prises en charge	<ul style="list-style-type: none"> - Respect des réglementations
Les compétences du salarié sont recensées et reconnues	<ul style="list-style-type: none"> - Attestation de formation - Attestation de compétences
Pour chaque nouveau personnel, il est prévu un accompagnement dans la prise de fonction (binôme)	<ul style="list-style-type: none"> - Accompagnement et évaluation par les pairs
Les contraintes personnelles des professionnels sont recueillies. Des adaptations sont proposées	<ul style="list-style-type: none"> - Adaptation des plannings
Pour chaque intégration de salarié, il existe une traçabilité de la sensibilisation aux pratiques de la bientraitance	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre de professionnels formés
Des espaces de paroles dédiés à l'analyse des situations difficiles pour les salariés concernés existent	<ul style="list-style-type: none"> - Réunion staff

EXEMPLES D' ACTIONS MISES EN ŒUVRE

Bientraitance	Actions mises en œuvre
Une cellule psychologique est à la disposition du salarié	<ul style="list-style-type: none">- Numéro d'appel 24h/24 7j/7- Dispositif MEHA (dispositif d'écoute)- Groupe d'expert
Le circuit administratif est connu et facilité des usagers (patients/résidents et entourage)	<ul style="list-style-type: none">- Livret d'accueil
Les conditions d'hébergement permettent le respect de la dignité et de l'intimité des patients/résidents	<ul style="list-style-type: none">- Paravent- Portes fermées
L'accès aux secteurs d'hébergement est facilité pour l'entourage (locaux, horaires de visites...)	<ul style="list-style-type: none">- Cahier de liaison- Rencontre

Prochain webinaire

- Décryptage des critères impératifs et présentation du nouveau guide HAS – *prochainement*

Idées d'actions régionales

- Réalisation EPP Bientraitance
- FALC à destination des usagers
- Groupes d'échanges / Partage de bonnes pratiques