

The logo for HAS (Haute Autorité de Santé) features the letters 'HAS' in a blue, sans-serif font. A red, wavy line is positioned under the 'A' and extends to the right, crossing under the 'S'.

HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ



Fédération des Organismes Régionaux et territoriaux  
pour l'Amélioration des Pratiques et organisations en santé

# Regards croisés sur la bientraitance

## Évaluation



Octobre 2012

# Contexte national « bientraitance »

Anesm

Agence nationale de l'évaluation  
et de la qualité des établissements  
et services sociaux et médico-sociaux

« 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, respectueuse de ses choix et de ses refus ».

HAS

HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

V2010

CHAPITRE 2  
PRISE EN CHARGE  
DU PATIENT

Partie 1  
Droits et place  
des patients

Référence 10  
La bientraitance  
et les droits



2011 « Année des patients et de leurs droits »

- Faire vivre les droits des patients.
- Nouvelles attentes du citoyen, acteur de santé.
- La bientraitance à l'hôpital.

# Groupe de travail Bientraitance - Réseau QualiSanté (1)

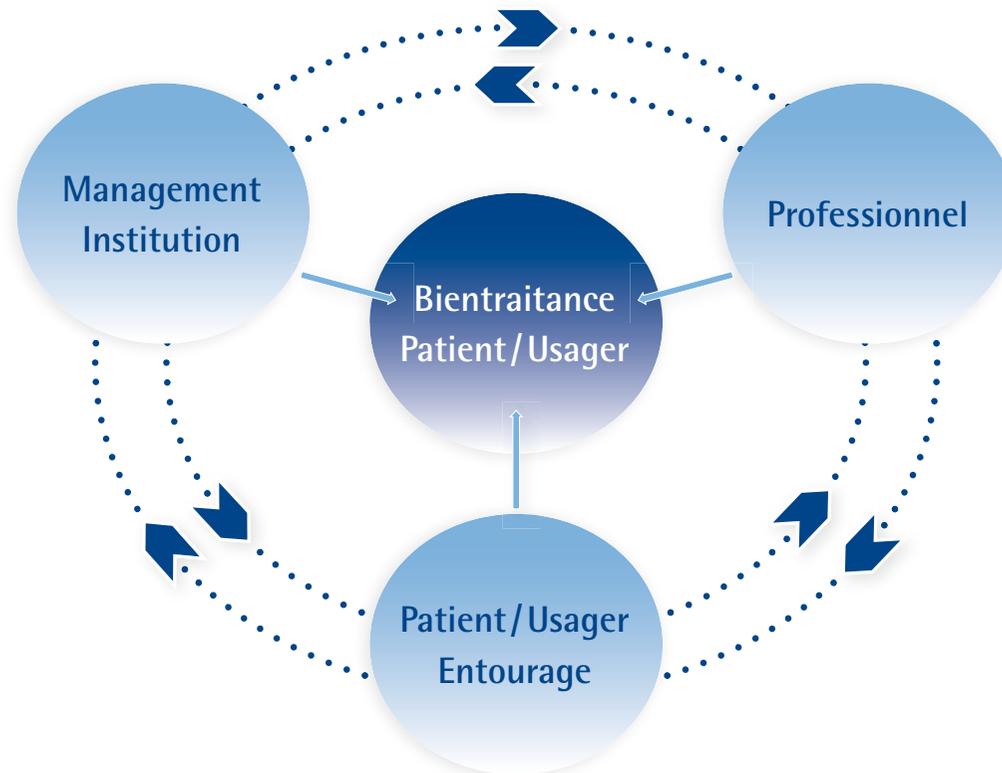


## Approche du concept

« La bientraitance est une démarche globale dans la prise en charge du patient et de l'accueil de l'entourage visant à promouvoir le respect des droits et libertés du patient, son écoute et ses besoins, tout en prévenant la maltraitance ».

# Groupe de travail Bientraitance - Réseau QualiSanté (2)

## Les acteurs de la bientraitance



### Variantes

Taille de l'établissement  
Type de prise en charge  
Type de patient/usager

# La bientraitance



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 à l'écoute du patient.

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

# La bientraitance (2)

L'institution favorise la bientraitance du patient, de l'utilisateur, 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-approvisionnements médicaux, l'hygiène, la sécurité-maintenance ainsi que la logistique.

# La bientraitance (3)



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

# Regards croisés sur la bientraitance - Évaluation



■ Pourquoi ?

■ Comment ?

■ Et après ?

# Évaluation de la bientraitance en établissement de santé

## Pourquoi ?

- Établir un état des lieux de la bientraitance au sein de l'établissement.
- Apprécier le ressenti des professionnels au regard des méthodes et supports mis en œuvre par l'institution.
- Définir et prioriser la mise en place d'actions opérationnelles en faveur de la bientraitance.
- Impulser une démarche en faveur de la bientraitance au sein de l'établissement.

# Évaluation de la bientraitance en établissement de santé

## Comment ?

L'évaluation est structurée autour de 2 questionnaires :



### *Un questionnaire anonyme à l'attention des professionnels de l'établissement*

Les questions abordées visent à recueillir leur point de vue sur la prise en charge des patients, des usagers, leur regard sur leurs pratiques en tant que soignant.



### *Une auto-évaluation de l'établissement/du service*

Les questions abordées ciblent les méthodes et supports déployés par l'établissement en faveur de la bientraitance selon la modélisation du concept (*cf. définition du réseau QualiSanté*).

# Évaluation de la bientraitance en établissement de santé

Comment ?

L'étude est proposée du ... au ...

## Mise en œuvre de l'évaluation

Diffusion et mise à disposition par l'établissement du questionnaire d'évaluation à l'attention des professionnels.

Renseignement des éléments relatifs à l'auto-évaluation par l'établissement/le service.

## Recueil des données

(à compléter par l'établissement : enveloppes retour, urnes, personnes chargées de la centralisation...)

# Évaluation de la bientraitance en établissement de santé

Et après ?

## Synthèse par établissement / service

- État des lieux sur les leviers et faiblesses de l'approche du concept bientraitance.
- Définition et priorisation d'actions opérationnelles en faveur de la bientraitance.

Merci de votre attention.

Nous comptons sur votre participation !



[www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)



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