

Promotion de la bientraitance Lutte contre les maltraitements Démarche Ethique



Panorama des repères et ressources *Comprendre, accompagner, sensibiliser*

Les réflexions autour de la promotion de la bientraitance, de lutte contre les maltraitements et l'éthique ont en commun la quête perpétuelle d'amélioration des pratiques et des organisations pour le bien-être et la sécurité des personnes accompagnées et des patients.

Les récents travaux sur le vocabulaire partagé sur les maltraitements et les évolutions des attendus sur ces différents champs par la Haute Autorité de Santé viennent-ils réellement bousculer les démarches d'accompagnement des équipes ? Comment poursuivre les réflexions ? Avec quelles ressources et quels outils ?

Ces actes sont un préambule au séminaire "Promotion de la Bientraitance, lutte contre les maltraitements, et démarche éthique" qui se tiendra le 28 septembre 2023 à Nantes. Ils portent l'ambition de vous donner des clés de repères et un panorama de ressources régionales et nationales afin de vous permettre d'avancer dans vos démarches.

Cette ressource s'adresse prioritairement aux professionnels dont les missions comprennent l'animation de ces dynamiques au sein de votre structure : référents, membres des groupes de travail ou commission bientraitance, éthique, directeurs, cadres, etc.

A destination des établissements de santé et médico-sociaux



Ces actes préliminaires ont été élaborés en raison du report du séminaire initialement prévu le mardi 7 mars à Nantes et reporté au jeudi 28 septembre selon les mêmes modalités. L'ensemble des ressources et outils présentés sont disponibles sur une page dédiée de notre site internet ainsi qu'en liens hypertextes au sein de ce document.
Ce document sera complété des échanges et retours d'expériences partagés lors du séminaire.

De quoi parlons-nous ?

La lutte contre les maltraitements en établissement et structure est étroitement liée au management par la qualité et la gestion des risques. L'évitabilité des situations de maltraitance ne peuvent se résumer qu'à la posture individuelle du ou des professionnels mais à un questionnement du système de fonctionnement à tous les niveaux : institutionnel, managérial, collectif et individuel. Dans les faits, nous en sommes tous convaincus et pourtant la mobilisation du sujet reste encore complexe car l'expression même du terme « maltraitance » renvoie à l'inacceptable et l'engagement de sa propre responsabilité individuelle.

Pour autant, même si les maltraitements intentionnelles existent, une grande partie d'entre-elles sont non intentionnelles et elle sont toutes multifactorielles. Elles mettent de fait les professionnels dans une certaine forme d'insécurité dans les pratiques individuelles et collectives, peuvent entraîner une perte de repères, et un questionnement sur leurs propres valeurs. Ces environnements altèrent la qualité et la sécurité des soins et des accompagnements au bénéfice des patients et des personnes accompagnées.

La promotion de la bientraitance et la démarche de réflexion éthique sont des voies essentielles au questionnement des pratiques individuelles et collectives. Il s'agit d'une quête perpétuelle. Il est donc essentiel d'intégrer ces démarches dans une **approche d'amélioration continue de la qualité des soins, des accompagnements et de gestion des risques.**



Retrouvez la présentation des attendus de la Haute Autorité de Santé sur les webinaires dédiés de QualiREL Santé



Des attendus formalisés au sein des référentiels de la Haute Autorité de Santé

Pour les établissements de santé

Les récentes évolutions du référentiel de la Haute Autorité de Santé pour les établissements de santé (janvier 2023) marquent une avancée considérable depuis l'introduction d'un critère sur la promotion de la bientraitance dans sa version de 2010 : intégration d'un critère spécifique portant sur la réflexion éthique, évolution des attendus sur la promotion de la bientraitance, la lutte et le repérage des maltraitements. ([à retrouver ici](#))

Pour les structures médico-sociales

Le premier référentiel applicables aux structures médico-sociales est paru en mars 2022. Le critère portant sur la maltraitance est un critère dit "impératif". Cela veut dire que les attendus doivent être atteints par les structures médico-sociales évaluées. Ce critère est rattaché naturellement à l'objectif en lien avec la démarche qualité et gestion des risques. ([à retrouver ici](#))

Définitions

Bientraitance

« 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. »

Haute Autorité de Santé ; 2022



Sensibilisez les professionnels en diffusant la synthèse dédiée de QualiREL Santé



Sensibilisez les professionnels en diffusant la synthèse dédiée de QualiREL Santé



Maltraitance

« Il y a maltraitance d'une personne en situation de vulnérabilité lorsque 'un geste, une parole, une action ou un défaut d'action, compromet ou porte atteinte à son développement, à ses droits, à ses besoins fondamentaux et/ou à sa santé et que cette atteinte intervient dans une relation de confiance, de dépendance, de soin ou d'accompagnement. »

[Loi du 7 février 2022](#)

Ethique

« Réflexion qui vise à déterminer le bien agir en tenant compte des contraintes relatives à des situations déterminées. [...] « L'éthique est donc de l'ordre de la recherche individuelle et collective : elle désigne le questionnement de l'action sous l'angle des valeurs et cherche à dépasser une logique d'action purement technique. »

Haute Autorité de Santé ; 2022



Sensibilisez les professionnels en diffusant la synthèse dédiée de QualiREL Santé



Bientraitance

La promotion de la **bientraitance** est une démarche globale d'accompagnement de l'utilisateur et d'accueil de l'entourage visant à **promouvoir le respect de leurs droits et liberté, leur écoute, et la prise en compte de leurs besoins, tout en prévenant la maltraitance.**

Elle nécessite :

- une vision globale de l'accompagnement au-delà de l'acte technique et de la posture professionnelle.
- de la coordination et de la communication entre les différents acteurs.
- une adaptation au profil des personnes accueillies / au type d'accompagnement / prise en charge / taille de la structure

Elle favorise :

- L'implication des usagers dans leurs soins et leur accompagnement,
- La qualité de vie au travail en se centrant sur le sens du travail,
- Le développement de l'engagement des usagers et de l'auto-détermination.



Maltraitance

Sept typologies de maltraitance sont identifiées :

- Physique
- Sexuelle
- Psychologique
- Matérielle et financière
- Exposition à un environnement violent
- Discriminations
- Négligences, abandon, privation

Comprendre les mécanismes de survenue de ces situations est nécessaire afin d'en éviter la récurrence et améliorer les pratiques et organisations.

Lorsque les situations résultent en partie de pratiques managériales, de l'organisation et/ou du mode de gestion d'une institution ou d'un organisme gestionnaire, voir de restrictions ou dysfonctionnements au niveau des autorités de tutelle sur un territoire, on parle de maltraitance institutionnelle.



Ethique

L'éthique est un questionnement permanent qui vise à déterminer comment agir au mieux, dans le respect des personnes. Elle nécessite une réflexion collective pour aboutir à des choix ajustés et raisonnables, encadrés par la loi et résultant de l'étude de diverses possibilités. L'intérêt de la réflexion éthique est :

- de reconnaître l'utilisateur comme un sujet à part entière
- de prendre des décisions justes et acceptables pour l'utilisateur
- de faire émerger des pistes de réflexions
- de donner un sens aux pratiques soignantes
- de renforcer des relations de confiance soigné/soignant
- de développer des compétences par un exercice continu de discussions

La réflexion éthique :

- n'apporte pas de réponses toutes faites, car elle concerne des cas singuliers,
- est une démarche qui interpelle le mode de penser et d'agir,
- interroge la posture des soignants et implique autant humilité que responsabilité dans l'acte soignant,
- est une démarche volontaire qui nécessite un engagement et quelques conditions permettant une qualité dans les échanges.



Les questions à se poser

Comme pour toute organisation à mettre en œuvre ou à consolider, il convient de prendre en compte plusieurs dimensions afin de s'assurer de son intégration pérenne dans les pratiques et organisation¹.

¹ selon le modèle de Shortell

Dimension stratégique

Cette dimension est relative à la politique institutionnelle déclinée en objectifs et programme opérationnel.

- Quelle est la place de la promotion de la bientraitance, de la lutte contre les maltraitements et de la réflexion éthique au sein de votre projet d'établissement ?
- Sur quelles valeurs reposent-elles ? Ces valeurs sont-elles traduites en objectifs et actions ?
- Quels sont vos priorités ?
- Quel lien faites-vous avec votre politique managériale ?
- Quel lien faites-vous avec votre politique ressources humaines dès le recrutement ?

Dimension technique

Cette dimension fait appel à la conduite de votre projet et aux méthodes et outils utilisés.

- Votre programme embarque-t-il l'ensemble des professionnels quelque-soit leur place et rôle dans la structure ?
- Comment partagez-vous votre dynamique auprès des partenaires, intervenants extérieurs ?
- Vos priorités font-elles l'objet de l'accompagnement des professionnels en terme de : formation, sensibilisation, analyse de pratiques, réflexion éthique
- Quel lien faites-vous avec votre démarche qualité et gestion des risques ?
- Comment évaluez-vous votre démarche ? Auprès des personnes, professionnels, partenaires ?
- Quels sont les indicateurs (qualitatifs / quantitatifs) que vous mobilisez / suivez ?

Dimension structurelle

Cette dimension est relative à l'organisation et aux ressources dédiées à votre projet stratégique.

- Le déploiement de votre stratégie part-elle de votre Conseil de la Vie Sociale ou de votre Commission des Usagers ?
- Avez-vous mis en place une organisation de type comité de pilotage ou groupe de travail permettant de piloter et suivre votre plan d'actions ?
- Cette organisation associe-t-elle l'ensemble de parties prenantes : institution, équipes et patients / personnes accompagnées ?

Dimension culturelle

Cette dimension englobe la culture partagée au sein de l'organisation et des collectifs de travail.

- Les valeurs de la structure sont-elles partagées ?
- Quels sont les moyens mis en place pour favoriser et respecter l'expression des personnes accompagnées et patients ?
- Comment ces moyens sont mobilisés dans le cadre de l'accompagnement personnalisé ?
- Comment ces moyens sont mobilisés dans le cadre de l'amélioration des pratiques des professionnels ?
- Comment ces moyens sont mobilisés dans le cadre de l'amélioration des organisations ?
- De quelle manière partagez-vous avec l'ensemble des parties prenantes ?

Des ressources pour questionner les pratiques et organisations

Faire un état des lieux
Mobiliser l'expérience
des professionnels,
patients et personnes
accompagnées



REGARDS CROISÉS SUR
LA BIEN TRAITANCE



Auto-évaluation
établissement



Questionnaire à l'attention
des professionnels



Questionnaire à l'attention
des patients/ résidents

L'objectif de cette évaluation est de comparer la perception des patients/résidents sur les pratiques de bientraitance vis-à-vis de la perception des professionnels et des organisations en établissement de santé, à domicile, EHPAD. Chaque questionnaire permet d'obtenir un score (échelles validées)



Ce jeu sérieux a pour objectif de promouvoir une culture partagée de la bientraitance. Il permet de repositionner le sujet dans une dynamique d'amélioration continue de la qualité, de valoriser les pratiques individuelles et collectives et de porter une attention particulière aux marges d'amélioration et ainsi agir sur les risques de maltraitance.



Questionner les pratiques
individuelles et collectives

Maltraitance : des
témoignages pour questionner
les pratiques

Il s'agit de vidéos témoignages d'aide à l'analyse des pratiques et des organisations à destination des professionnels et des usagers permettant d'identifier les risques de maltraitance et les moyens de la prévenir.



Les autres ressources
disponibles

La FORAP et la HAS proposent un guide dont l'objectif est d'accompagner les établissements dans le déploiement de la bientraitance en leur donnant les outils stratégiques et opérationnels nécessaires. Outre une démarche de déploiement d'une politique de bientraitance, le groupe propose un kit de 7 outils aux établissements. Ces derniers peuvent les utiliser et les adapter en fonction de leur situation, de leur degré de développement préalable de la bientraitance, de leurs objectifs et de leurs besoins. Un dossier complet est consacré à ce thème sur le site de la HAS. QualiREL Santé y a associé d'autres supports qui peuvent être utilisés dans le cadre de la promotion de la Bientraitance dans votre établissement.

Accessible à l'adresse suivante : <https://www.qualirelsante.com/publications-outils/panel-doutils-forap-has-promotion-de-la-bientraitance/>

Les ressources citées dans ce document

- Manuel d'évaluation de la qualité des soins au sein des établissements de Santé ; Haute Autorité de Santé ; 2023. Accessible à l'adresse suivante : https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2022-10/manuel_certification_es_qualite_des_soins.pdf
- Manuel d'évaluation de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux ; Haute Autorité de Santé ; 2022. Accessible à l'adresse suivante : https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2022-03/manuel_devaluation_de_la_qualite_essms.pdf
- Loi du 7 février 2022 relative à la protection des enfants. Accessible à l'adresse suivante : https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/article_jo/JORFARTI000045133802#:~:text=%2DLa%20maltraitance%20au%20sens%20du,dans%20une%20relation%20de%20confiance
- 45 minutes de décryptage dédié aux évolutions du manuel de certification des établissements de santé ; 2023. Replay accessible à l'adresse suivante : <https://youtu.be/vJKM04Syofk>
- MQMS dédié à la thématique de la démarche qualité et gestion des risques pour les structures médico-sociales ; 2022. Replay accessible à l'adresse suivante : https://youtu.be/y4SpKlbO1_o
- Fiche synthèse RBPP Maltraitance ; QualiREL Santé ; 2022. Accessible à l'adresse suivante : <https://www.qualirelsante.com/publications-outils/kit-rbpp-has/>
- Fiche synthèse RBPP Promotion de la bientraitance ; QualiREL Santé ; 2022. Accessible à l'adresse suivante : <https://www.qualirelsante.com/publications-outils/kit-rbpp-has/>
- Fiche synthèse RBPP Démarche de réflexion Ethique ; QualiREL Santé ; 2022. Accessible à l'adresse suivante : <https://www.qualirelsante.com/publications-outils/kit-rbpp-has/>
- La bientraitance : définition et repères pour la mise en oeuvre ; Anesm ; 2008. https://www.has-sante.fr/jcms/c_2835126/fr/la-bientraitance-definition-et-reperes-pour-la-mise-en-oeuvre
- Guide « Le déploiement de la bientraitance : guide à destination des professionnels en établissements de santé et EHPAD » ; Groupe Bientraitance FORAP-HAS ; Haute Autorité de Santé ; 2012. Accessible à l'adresse suivante : https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2012-10/bientraitance_-_rapport.pdf
- Vocabulaire partagé sur la maltraitance ; Commission nationale de lutte contre la maltraitance et promotion de la bientraitance ; Ministère de l'autonomie ; 2021. Accessible à l'adresse suivante : https://sante.gouv.fr/IMG/pdf/vocabulaire_partage_de_la_maltraitance_des_personnes_en_situation_de_vulnerabilite_-_mars_2021-2.pdf
- Le questionnement éthique dans les établissements sociaux et médico-sociaux ; Recommandation de bonnes pratiques ; Anesm ; Haute Autorité de Santé ; 2010. Accessible à l'adresse suivante : https://www.has-sante.fr/jcms/c_2835426/fr/le-questionnement-ethique-dans-les-etablissements-et-services-sociaux-et-medico-sociaux
- Evaluation du recours au questionnement éthique selon le référentiel de certification des établissements de santé ; 2023. Accessible à l'adresse suivante : https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2023-02/fp_recours_ethique_acdc_ced_i477_20230216_vd.pdf
- Regards croisés sur la bientraitance ; QualiREL Santé ; 2013. Accessible à l'adresse suivante : <https://www.qualirelsante.com/publications-outils/regards-croises-sur-la-bientraitance-v3/>
- Jeu d'enquête « Où est Monsieur Bertrand ? » ; QualiREL Santé ; 2021. Accessible à l'adresse suivante : <https://www.qualirelsante.com/publications-outils/santescape-bientraitance/>
- Analyse de pratiques - bientraitance / intimité et liberté d'aller et venir en EHPAD ; QualiREL Santé ; 2021. Accessible à l'adresse suivante : https://www.youtube.com/watch?v=n_SR4NWVW9I
- Promouvoir la bientraitance et lutter contre la maltraitance : des vidéos pour questionner les pratiques ; FORAP ; 2023. Accessible à l'adresse suivante : <https://www.forap.fr/maltraitance-des-temoignages-pour-questionner-les-pratiques>
- Panel de ressources et outils en faveur de la promotion de la bientraitance ; FORAP ; 2012. Accessible à l'adresse suivante : <https://www.qualirelsante.com/publications-outils/panel-doutils-forap-has-promotion-de-la-bientraitance/>

contact@qualirelsante.com

www.qualirelsante.com

Suivez-nous sur     @QualirelSanté

Pour citer ce document : QualiREL Santé. Promotion de la bientraitance, lutte contre les maltraitements et éthique. Préambule du séminaire. Pays de la Loire. Mars 2023.