

REGARDS CROISÉS SUR LA BIEN TRAITANCE

7ème vague d'évaluation régionale (nov. 2023 à janvier 2024)



Regards croisés sur la bien traitance : un outil d'évaluation pour mobiliser les échanges entre professionnels, usagers et organisation !

Les enseignements de la campagne 2023-2024

Forces

La relation humaine, le sens

- « Interpeller, c'est déjà se questionner »
- Sujet porteur de sens pour les structures et professionnels (participation)
- Scores de niveau correct démontrant la réelle implication des organisations et professionnels dans les pratiques de bientraitance
- Scores expérience patient / résidents et respect qui démontrent la force de la relation humaine, socle de la promotion de la bientraitance

Le maintien des espaces d'échanges

- **(Ré) ouvrir des espaces d'échanges et d'analyses de pratiques entre les professionnels**
 - Les moyens de questionnement (EPP, espaces de réflexions)
 - Les modalités de coordination entre les professionnels
- **Faciliter l'engagement et l'auto-détermination des patients / résidents :**
 - L'information du patient/résident
 - L'implication du patient / résident

Faiblesses

Opportunités

L'amélioration continue de la qualité

- Levier d'évaluation des ESSMS et de la certification (thématique transversale)
- S'appuyer sur les espaces de dialogues avec les usagers et leurs représentants (CDU, CVS)
- Dynamique à tous les niveaux pour faire le lien entre promotion de la bientraitance, lutte contre les maltraitements et éthique

Le piège de la standardisation

- Ne pas se restreindre à l'outil : au-delà des constats, ouvrir les échanges sur les marges d'amélioration
- Pas de solution « toute faite »
- Considérer qu'investir dans la démarche est une perte de temps : protocoliser sans questionner

Menaces