Les établissements de santé sont à la fois un lieu d'excellence médicale et un lieu de vie pour les patients qui y sont pris en charge et pour les professionnels qui y travaillent. Parfois, cette double fonction entraîne de la maltraitance ordinaire, crée chez le patient ou ses proches un sentiment d'abandon, de non écoute. Dès 2010, la Haute Autorité de Santé s'etait mobilisée sur le sujet. Pour y répondre et pour entraîner plus loin les équipes de professionnels de santé,
la
HAS
promeut une démarche de
bientraitance
dans les établissements. Elle publie aujourd'hui avec la
FORAP
(
Fédérat
ion des Organismes Régionaux et territoriaux
pour l'Amélioration des Pratiques et organisations en santé)
représentant les professionnels de santé, un guide regroupant de nombreux outils concrets, testés et validés par les professionnels eux-mêmes dont le déploiement proposé s'appuie sur une stratégie impliquant les usagers et leurs représentants.

La bientraitance est une démarche globale de prise en charge du patient ou de l'usager et d
'
accueil de l'entourage visant à promouvoir le respect de
leur
s droits et libertés,
leur
écoute et

la prise en compte de leurs
besoins, tout en prévenant la maltraitance.
Au-delà de l'inscription d'un critère «
bientraitance
» dans la certification dite V2010,
la HAS
a réalisé en partenariat avec
la FORAP
, représentant les professionnels de terrain, un guide pour aider chaque établissement de santé, selon sa problématique propre, à mettre en place une politique et des actions en faveur de la bientraitance. Le guide publié aujourd'hui regroupe des outils imaginés, créés, testés et validés par les structures régionales d'évaluation adhérentes à
la FORAP
pour les professionnels. Il s'agit une démarche d'ensemble coproduite avec des représentants des usagers.

Un besoin réel des professionnels de santé

Il existe aujourd'hui une réelle prise de conscience des établissements de santé qui entendent redonner tout son sens au travail des professionnels, dans un contexte où les contraintes économiques pèsent de plus en plus lourdement. Les professionnels de santé souhaitent recentrer leur travail sur les dimensions humaines et les relations autour du soin et de l'accompagnement. Promouvoir la bientraitance relève d'une volonté affirmée des établissements de soins mais ils disposent de peu d'outils et savent mal comment s'y prendre face à un sujet difficile et souvent douloureux. Un questionnaire
diffusé par les
structures régionales d'évaluation de

la FORAP
à plus d'une centaine
établissements de santé
a permis de définir leurs pratiques actuelles et leurs besoins. Il a aussi permis d'identifier les points de blocage à la mise en place d'une démarche de bientraitance au sein de leurs établissements.

Des outils opérationnels testés sur le terrain

Le guide propose un large panel d'outils invitant les professionnels de santé à se poser les bonnes questions sur la bientraitance dans leurs établissements avec des grilles d'auto-évaluation et des grilles d'analyse pour les pratiques et à évaluer les évolutions de qualité de la prise en charge
.
Les professionnels trouveront aussi de quoi rédiger une charte de la bientraitance, animer les équipes autour du thème, construire une cartographie des risques propre à leur établissement ou encore de quoi monter des sessions de formation internes. Les outils sont proposés au travers de six situations correspondant à des besoins spécifiques d'accompagnement pour les établissements en termes de déploiement de la bientraitance.

La bientraitance, un levier de la démocratie sanitaire

La bientraitance implique de recentrer les pratiques et les organisations pour repartir des attentes, des besoins des personnes accueillies dans les établissements de santé et médico-sociaux accueillant les personnes âgées. Il est donc essentiel de mener ces réflexions en lien avec les personnes et instances qui les représentent au sein des établissements comme la CRUQPC et/ou le CVS (la commission des relations usagers et qualité de la prise en charge - CRUQPC ; le conseil de vie social - CVS).

Dix ans après la promulgation de la loi sur les droits des patients, il faut aujourd'hui permettre aux usagers et aux instances qui portent leur voix, de prendre toute leur dimension et leur place dans les établissements.

Le domaine de la promotion de la bientraitance constitue pour eux un champ légitime d'intervention.

Un engagement durable avec un déploiement prévu auprès des professionnels et usagers

Des sessions de sensibilisation et de formation des professionnels de santé et de s représentants d'usagers
seront organisées
par
la HAS
et
la FORAP.
Celles-ci
auront lieu au premier trimestre 2013. Elles
permettr
ont
de
faire connaître et utiliser les outils ainsi que de
soutenir le dialogue entre les usagers et les professionnels
dans l'objectif de
favoriser les initiatives de
la CRUQPC.

Consultez les documents en cliquant ici