STRATEGIE DE PROMOTION DE LA BIENTRAITANCE

Ce document complète le projet d'établissement 2023-2028.

Introduction

La Haute Autorité de Santé (HAS) définit la bientraitance comme « 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 leurs droits et libertés, leur écoute et la prise en compte de leurs besoins, tout en prévenant la maltraitance ». Pour l'HAS, la bientraitance est un « mouvement d'individualisation et de personnalisation permanente de la prestation (...), une manière d'être, d'agir et de dire, soucieuse de l'autre, réactive à ses besoins, respectueuse de ses choix et de ses refus ».

La bientraitance repose sur les principes suivants :

- Une culture du respect de la personne, de son histoire et de sa singularité,
- Une manière d'être des professionnels au-delà des actes,
- Une valorisation de l'expression des personnes,
- Un aller-retour permanent entre penser et agir,
- Une démarche continue d'adaptation à une situation donnée.

La bientraitance, en tant que démarche collective, prend son sens dans les échanges continus entre ses acteurs : la personne accompagnée et son entourage, les professionnels de l'établissement ainsi que toute autre personne intervenant dans le projet d'accompagnement.

Textes de référence

Références légales et réglementaires :

- Article L119-1 CASF
- La loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale présente parmi ses orientations principales l'information des droits des usagers et une obligation de procéder à une évaluation régulière de la qualité des

prestations délivrées avec un focus particulier sur les droits des personnes et la démarche qualité,

- La loi n°2005-102 du 11 février 2005 portant sur l'égalité des droits et des chances des personnes handicapées favorise la participation et la citoyenneté des personnes en situation de handicap,
- La loi n°2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et la qualité du système de santé qui institue notamment le consentement comme préalable aux soins,
- Une définition légale de la maltraitance figure dans la loi n°2022-140 du 7 février 2022,
- Le décret n°2022-688 du 25 avril 2022 sur la réforme des Conseils de vie sociale,
- La loi n°2024-317 «Bien vieillir» du 8 avril 2024 précise le droit de visite et la possibilité d'avoir des animaux de compagnie en EHPAD.

HAS – Globales

- RBPP La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre, 2008.
- RBPP Mission du responsable d'établissement et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance, 2008.

Bientraitance et maltraitance

La lutte contre la maltraitance passe par la sensibilisation à ses signes et par la promotion de la bientraitance.

Cf le « PLAN DE PREVENTION DES RISQUES DE MALTRAITANCE ET DE VIOLENCE »

Bientraitance et éthique

La recherche de bientraitance est une dynamique réflexive ayant pour but d'apporter, en temps réel, la meilleure réponse possible à un besoin identifié.

Les principes de la bientraitance s'appuient sur le cadre législatif et déontologique qui encadrent les missions des professionnels ainsi que sur des principes plus larges qui relèvent des questionnements éthiques.

L'éthique enrichit la démarche de bientraitance par les réflexions qui étudient les motifs et conséquences des actes basés sur ses invariants tels que :

• Le principe de l'autonomie,

• Le principe de bienfaisance,

• Le principe de non-malfaisance,

• Le principe d'équité et de justice.

Expression collective

Travail en CVS le 8 octobre 2026

Les participants s'expriment et dialoguent sur ce à quoi la bientraitance - et en miroir la maltraitance - fait écho.

Voici ce qu'ils expriment :
- Garantir le fait d'être la même personne quelque soit la dégradation de l'état de santé ;
- Assurer le respect des résidents : utiliser le monsieur et madame ;
- Accompagnement de qualité : répondre aux besoins et attentes des résidents ;
- Obtenir des informations sur l'état de santé du résidents – ex. pour les familles de l'UVP (connaître les rdv médicaux). Bien faire circuler l'information concernant le résident ;
- Avoir un regard bienveillant et attentionné – prendre en compte l'inconfort du résident – respecter la dignité – porter de l'importance sur les détails ;
- Que le résident soit confortable, avoir une bonne installation par exemple ;
- Prendre en compte le besoin du résident ;
- Prévenance : avoir un regard attentif – bien être – prendre en compte le non-verbal ;
- Regard du professionnel pour expliquer les décisions ;
- Ne pas infantiliser ;
- Proposer des échanges dans l'attente d'une réponse adaptée.
- Expliquer les décisions prises.

S'en est suivi un échange sur la charte de bientraitance élaborée par les professionnels.

Les axes stratégiques

Dans le respect des valeurs de l'établissement, la politique de bientraitance repose sur les orientations stratégiques suivantes :

1. **Promouvoir une posture professionnelle fondée sur l'écoute, l'empathie, le respect et le discernement**, afin d'assurer un accompagnement personnalisé, respectueux des attentes, des besoins et du rythme de vie de chaque résident.
2. **Garantir le respect des droits, des libertés et de la dignité des personnes accompagnées**, en veillant à l'application des principes de consentement, de libre choix, d'intimité, de confidentialité et de non-discrimination.
3. **Assurer la confidentialité et la sécurisation des informations relatives aux résidents**, conformément aux obligations réglementaires et aux règles de partage des informations au sein de l'équipe pluridisciplinaire.
4. **Garantir une prise en charge et un accompagnement de qualité**, fondés sur les bonnes pratiques professionnelles, la coordination des intervenants et l'évaluation régulière des besoins de la personne.
5. **Prévenir, repérer et traiter toute situation de maltraitance ou de violence**, en développant une culture de vigilance, de signalement, d'analyse des événements et d'amélioration des pratiques.

6. **Recueillir et prendre en compte l'expression des résidents et de leurs proches**, notamment par l'évaluation régulière de leur satisfaction, afin d'adapter en permanence la qualité de l'accompagnement proposé.
7. **Co-construire le projet personnalisé avec la personne accompagnée et, si elle le souhaite, avec ses proches**, en favorisant son pouvoir d'agir, son autonomie et sa participation aux décisions qui la concernent.
8. **Développer une culture du questionnement éthique**, en favorisant les temps de réflexion pluridisciplinaire face aux situations complexes et aux dilemmes rencontrés dans les pratiques professionnelles.
9. **Inscrire la bientraitance dans une démarche d'amélioration continue de la qualité**, en s'appuyant sur les évaluations, les retours d'expérience, les inspections, les indicateurs, les audits et les plans d'actions.
10. **Prendre soin des professionnels afin de mieux prendre soin des résidents**, en développant la qualité de vie et des conditions de travail, la prévention des risques professionnels, la formation, les espaces d'échanges et le soutien des équipes.
11. **Développer une culture institutionnelle de la bientraitance**, portée par la gouvernance, partagée par l'ensemble des professionnels et évaluée régulièrement à travers des actions de sensibilisation, de formation et de suivi d'indicateurs.

Les outils de la mise en œuvre de la bientraitance :

