

Bienvenue aux



de



**Nous vous remercions de votre patience
Le webinaire débutera à 11 h 00**



Profitez-en pour tester le son de votre ordinateur



Votre micro est désactivé par défaut pendant toute la durée du webinaire.



Vous pourrez poster vos questions et commentaires via le Tchat de l'application.

Thématique du jour

Promotion de la bientraitance et Ethique





En partenariat avec



Qualité

M É D I C O - S O C I A L

Thématique du jour

Promotion de la bientraitance et Ethique

**Vendredi
23.09.2022**

Au programme !

- Promotion de la bientraitance et éthique : de quoi parlons-nous ?
- Quel lien avec les attendus de la Haute Autorité de Santé ?
- Quelle déclinaison institutionnelle ? Les questions à se poser
- L'évaluation par la Haute Autorité de Santé
- Les ressources pour avancer
- Questions / réponses

Vendredi
23 septembre
2022



Promotion de la bientraitance et Ethique : de quoi parlons-nous ?

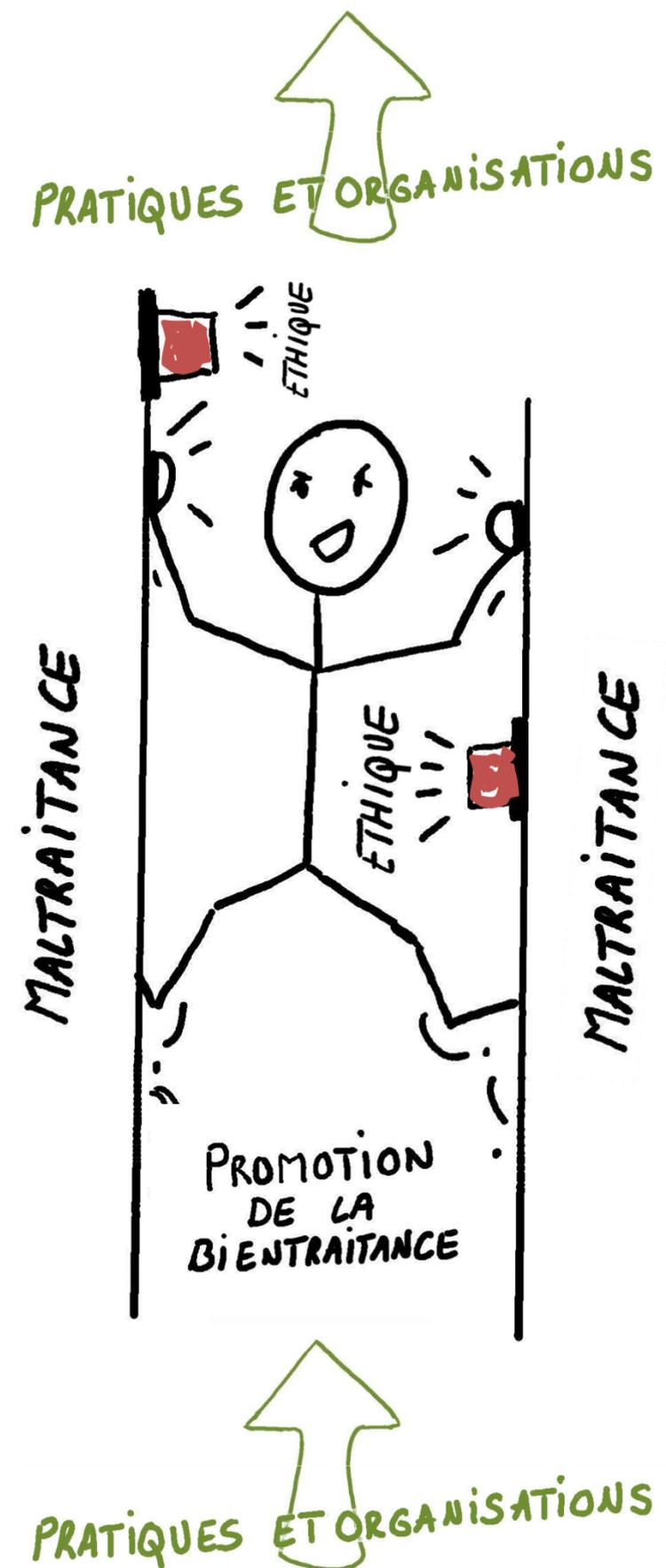
Promotion de la bienveillance et Ethique : de quoi parlons-nous?

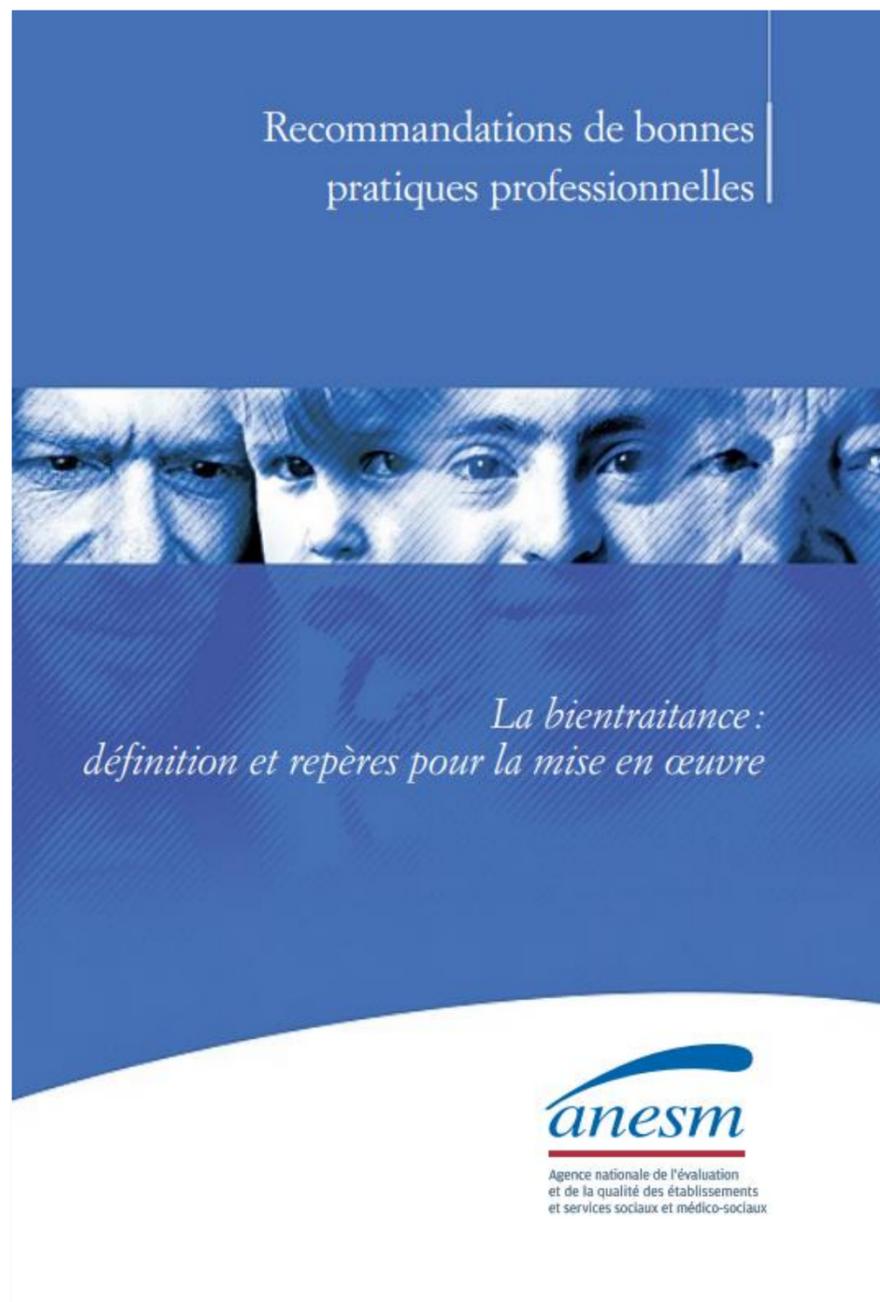
Bienveillance

« 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

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





https://www.has-sante.fr/jcms/c_2835126/fr/la-bientraitance-definition-et-reperes-pour-la-mise-en-oeuvre



Fiche n°1

La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre

Selon les Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles de la Haute Autorité de Santé (HAS) publiées en 2008 & 2012

OBJECTIF
La promotion de la bientraitance est un enjeu majeur pour le système de santé aujourd'hui.

C'est une démarche globale d'accompagnement 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.

Elle favorise :
- L'implication des usagers dans leurs soins et leur accompagnement, dimension centrale de la qualité, de la sécurité.
- 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.

Le Saviez-vous ?
La Commission nationale pour la lutte contre la maltraitance et la promotion de la bientraitance a élaboré une définition de la maltraitance que l'on retrouve dans la loi du 7 février 2002 relative à la protection des enfants :
« Il y a maltraitance d'une personne en situation de vulnérabilité lorsqu'un geste, une parole, une action ou un défaut d'action, compréhensif ou porte atteinte à son développement, à ses droits, à ses besoins fondamentaux, liés à sa santé et que cette atteinte intervient dans une relation de confiance, de dépendance, de prise en charge ou d'accompagnement. Les situations de maltraitance peuvent être portées par des personnes physiques ou morales, publiques ou privées, et les diligences prévues par la loi doivent être prises pour prévenir et sanctionner ces situations. »

Respect des droits, du rythme
- Informer
- Intervenir si violence
- Co-élaborer le projet
- Anticiper les transitions

Estime de soi
- Entendre la parole
- Lieux d'expression
- Lutte contre la gouler

Prévenir la maltraitance
- Aider les personnes isolées
- S'assurer de la formation des professionnels
- Transmissions orale et écrite
- Promouvoir la parole
- Aménagement propice aux échanges
- Respect des lois de référence

Éthique
- Accueillir les nouveaux
- Accompagner l'usager dans ses moments de doute, d'angoisse voire de détresse
- Approche factuelle, sans jugement de valeur
- Personnage
- Partenariats

Groupes Bientraitance
- Mise en situation - approche relationnelle

Valeurs
- Personnage
- Partenariats

Réaliser un Projet d'établissement construit avec le concours des professionnels, des usagers et garant de la promotion de la Bientraitance.

www.qualirel.com
Tel : 02 40 54 00 30
contact@qualirel.com

QualiREL

Fiche n°1

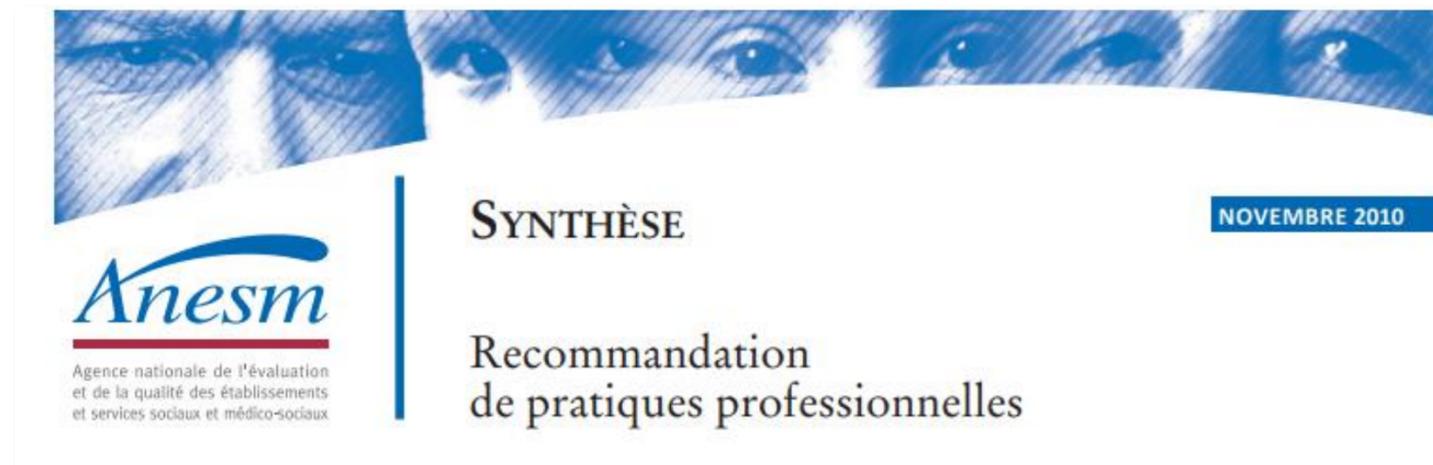
La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre

Selon les Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles de la Haute Autorité de Santé (HAS) publiées en 2008 & 2012

OBJECTIF
La promotion de la bientraitance est un enjeu majeur pour le système de santé aujourd'hui.

C'est une démarche globale d'accompagnement 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.

Elle favorise :
- L'implication des usagers dans leurs soins et leur accompagnement, dimension centrale de la qualité, de la sécurité.
- 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.



https://www.has-sante.fr/jcms/c_2835426/fr/le-questionnement-ethique-dans-les-etablissements-et-services-sociaux-et-medico-sociaux



Fiche n°5
La démarche éthique dans les établissements et services sociaux et médico sociaux
Selon les Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles de la Haute Autorité de Santé (HAS) publiées en 2010

OBJECTIF
 La démarche éthique c'est une approche réflexive face aux questionnements, aux dilemmes rencontrés dans le soin et l'accompagnement.

De quoi s'agit-il ?
 Questionnement des pratiques au regard des valeurs personnelles, professionnelles et institutionnelles



Pour sensibiliser les personnels des établissements et des services sociaux et médico-sociaux sur la place de la démarche éthique dans les pratiques professionnelles.

Cette démarche de réflexion éthique, au bénéfice de la personne soignée ou accompagnée, peut concerner ses proches et elle aura aussi des impacts positifs sur la qualité du travail des professionnels.

Par exemple : le refus d'alimentation d'une personne en situation de handicap, le dilemme entre liberté et sécurité pour une personne âgée qui déambule, une limitation des traitements actifs en fin de vie. ... autant de situations complexes qui demandent des temps de discussion, d'échanges, de réflexion pour tenter d'identifier la réponse la plus adaptée.

Sans jugement, sans a priori, le partage des questionnements au sein des équipes contribue à redonner du sens à la pratique professionnelle de chacun au sein d'un établissement ou d'un service.

www.qualirel.com
 Tél : 02 47 04 89 30
 contact@qualirel.com

Fiche n°5
La démarche éthique dans les établissements et services sociaux et médico sociaux
Selon les Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles de la Haute Autorité de Santé (HAS) publiées en 2010

OBJECTIF
 La démarche éthique c'est une approche réflexive face aux questionnements, aux dilemmes rencontrés dans le soin et l'accompagnement.

Pour sensibiliser les personnels des établissements et des services sociaux et médico-sociaux sur la place de la démarche éthique dans les pratiques professionnelles.

Cette démarche de réflexion éthique, au bénéfice de la personne soignée ou accompagnée, peut concerner ses proches et elle aura aussi des impacts positifs sur la qualité du travail des professionnels.

Par exemple : le refus d'alimentation d'une personne en situation de handicap, le dilemme entre liberté et sécurité pour une personne âgée qui déambule, une limitation des traitements actifs en fin de vie. ... autant de situations complexes qui demandent des temps de discussion, d'échanges, de réflexion pour tenter d'identifier la réponse la plus adaptée.

Sans jugement, sans a priori, le partage des questionnements au sein des équipes contribue à redonner du sens à la pratique professionnelle de chacun au sein d'un établissement ou d'un service.



Quel lien avec les attendus de la Haut Autorité de Santé ?

A thick, horizontal orange brushstroke underline is positioned below the main text.

Les objectifs associés au sein du référentiel HAS

Bienveillance et Ethique



OBJECTIF 1.1 – La personne accompagnée s’exprime sur la bientraitance



OBJECTIF 2.1 – Les professionnels contribuent aux questionnements éthiques

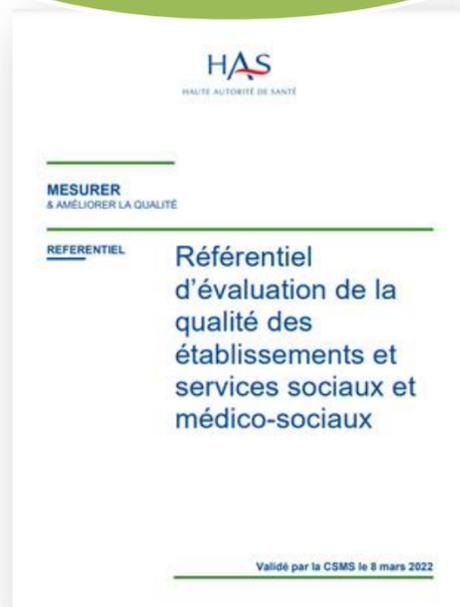


OBJECTIF 3.1 – L’ESSMS définit et déploie sa stratégie en matière de bientraitance

Lien étroit avec l’objectif 3.11 et ses critères associés « L’ESSMS définit et déploie son plan de prévention des risques de maltraitance et de violence »

Les objectifs associés au sein du référentiel HAS

Bienveillance et Ethique



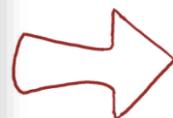
OBJECTIF 1.1 – La personne accompagnée s'exprime sur la bientraitance



1.1.1 La personne accompagnée exprime sa perception de la bientraitance



OBJECTIF 2.1 – Les professionnels contribuent aux questionnements éthiques



2.1.1 identifier les questionnements éthiques en équipe propres à la personne accompagnée

2.1.2 associer la personne et son entourage aux questionnements éthiques liés à son accompagnement

2.1.3 sensibiliser et/ou former régulièrement les professionnels au questionnement éthique

2.1.4 organiser le questionnement éthique avec l'ensemble des acteurs (personne accompagnée, professionnels, partenaires) et participer à des instances de réflexion éthique sur le territoire



OBJECTIF 3.1 – L'ESSMS définit et déploie sa stratégie en matière de bientraitance



3.1.1 définir une stratégie en matière de bientraitance et en partager une définition commune avec l'ensemble des acteurs

3.1.2 définir une organisation et des modalités de déploiement de la stratégie de bientraitance et mettre à disposition des outils adaptés.

3.1.3 organiser des actions de sensibilisation à la bientraitance pour tout nouvel intervenant (partenaire, bénévole...)

3.1.4 sensibiliser et/ou former régulièrement les professionnels à la bientraitance



Quelles déclinaison institutionnelle ?

Les questions à se poser

Déclinaison institutionnelle « Bientraitance et Ethique »

Pilotage

Accompagnement des équipes
Accompagnement des usagers

Stratégie

Structure

Technique

Culture

Définir une stratégie
institutionnelle

Structurer et organiser
son projet institutionnel

Former les professionnels
Sécuriser les pratiques

Favoriser l'approche
pluri-professionnelle
Engager les usagers

- A partir des besoins et attentes des personnes accompagnées (CVS)
- Qualité et sécurité de l'accompagnement (indicateurs de résultats)
- Amélioration continue (analyse des pratiques)

Bienveillance
et Ethique



Accompagnement de la personne

OBJECTIF 1.1 – La personne accompagnée s'exprime sur la bienveillance



1.1.1 La personne accompagnée exprime sa perception de la bienveillance



Accompagnement des équipes
Accompagnement des usagers

Technique

Culture

Former les professionnels
Sécuriser les pratiques

Favoriser l'approche
pluri-professionnelle
Engager les usagers

Engager l'utilisateur dans la bientraitance



Accompagnement des équipes
Accompagnement des usagers



Former les professionnels
Sécuriser les pratiques

Favoriser l'approche
pluri-professionnelle
Engager les usagers

- L'expression de l'utilisateur sur sa perception des pratiques est réelle et favorisée par la culture de l'établissement à tous les niveaux de la structure et quelque-soit sa fonction
- Cette expression doit permettre d'ajuster et valoriser les pratiques à plusieurs niveaux :
 - Dans l'accompagnement individualisé de la personne
 - Dans la posture des professionnels et des équipes
 - Dans les organisations et pratiques de la structure

Les questions à se poser

- ▶▶ Les valeurs de la structure sur la bientraitance sont-elles partagées avec chaque personne accompagnée ?
- ▶▶ Quels sont les moyens mis en place pour favoriser et respecter l'expression des personnes accompagnées sur leur perception de la bientraitance ?
 - 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 la personne accompagnée les actions qui découlent de son expression ?
 - Concernant le bénéfice pour son accompagnement personnalisé ?
 - Concernant le bénéfice pour les pratiques des professionnels ?
 - Concernant le bénéfice pour l'organisation de la structure ?
- ▶▶ Quel lien faites-vous avec votre CVS ?

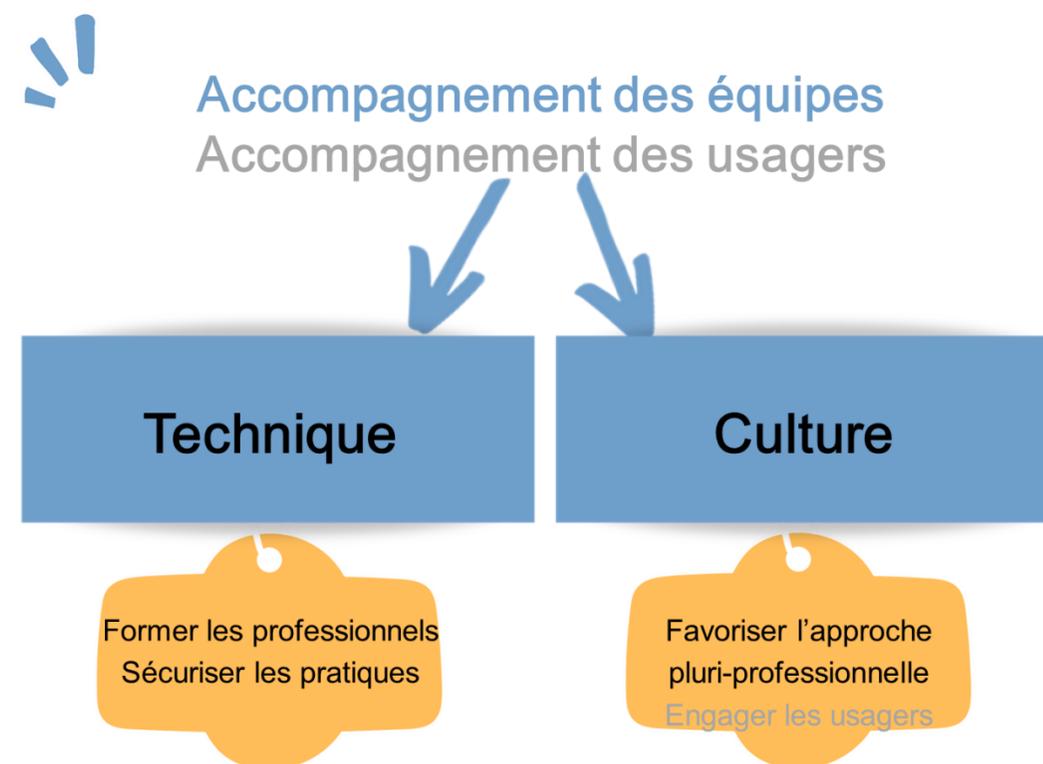


Bienveillance
et Ethique



OBJECTIF 2.1 – Les professionnels contribuent aux questionnements éthiques

- 2.1.1 identifier les questionnements éthiques en équipe propres à la personne accompagnée
- 2.1.2 associer la personne et son entourage aux questionnements éthiques liés à son accompagnement
- 2.1.3 sensibiliser et/ou former régulièrement les professionnels au questionnement éthique
- 2.1.4 organiser le questionnement éthique avec l'ensemble des acteurs (personne accompagnée, professionnels, partenaires) et participer à des instances de réflexion éthique sur le territoire

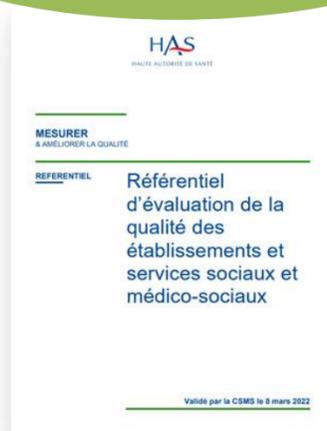


2.1.1 Identifier les questionnements éthiques :

- Comment ?
- Quand ?
- Avec quels outils ?



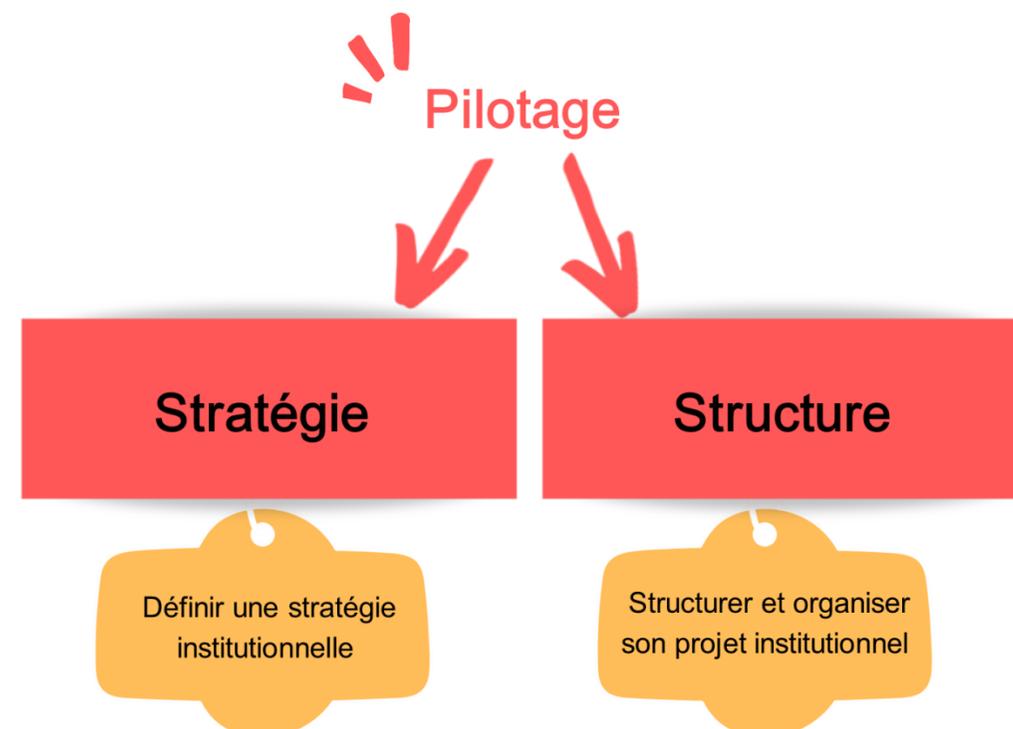
Bienveillance
et Ethique



Piloter la promotion de la bientraitance

OBJECTIF 3.1 – L'ESSMS définit et déploie sa stratégie en matière de bientraitance

- 3.1.1 définir une stratégie en matière de bientraitance et en partager une définition commune avec l'ensemble des acteurs
- 3.1.2 définir une organisation et des modalités de déploiement de la stratégie de bientraitance et mettre à disposition des outils adaptés.
- 3.1.3 organiser des actions de sensibilisation à la bientraitance pour tout nouvel intervenant (partenaire, bénévole...)
- 3.1.4 sensibiliser et/ou former régulièrement les professionnels à la bientraitance



Les questions à se poser

- ▶▶ Quelle est la place de la promotion de la bientraitance au sein du projet d'établissement ?
- ▶▶ Sur quelles valeurs reposent-t-elles ? Ces valeurs sont-elles traduites en objectifs et actions ?
- ▶▶ Le déploiement de votre stratégie part-elle de votre Conseil de Vie Sociale ?
- ▶▶ La promotion de la bientraitance embarque t-elle l'ensemble des professionnels quelque-soit leur place et rôle dans la structure ?
- ▶▶ Comment partagez-vous votre dynamique auprès des partenaires, intervenants extérieurs ?
- ▶▶ Quels sont vos priorités ?
 - ▶▶ Quel lien faites-vous avec votre politique managériale ?
 - ▶▶ Quel lien faites vous avec votre politique de ressources humaines, dès le recrutement ?
 - ▶▶ Ces 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 la prévention / lutte contre la maltraitance ? Les plaintes et réclamations ?
- ▶▶ Comment évaluez-vous votre démarche ? Auprès des personnes, professionnels, partenaires ?
- ▶▶ Quels sont les indicateurs (qualitatifs / quantitatifs) que vous mobilisez / suivez ?





Les attendus du manuel d'évaluation HAS

A thick, horizontal orange brushstroke underline that spans most of the width of the slide, positioned directly below the title text.

Les méthodes d'évaluation de la HAS



**Accompagné
traceur**



Évaluation de la qualité de
l'accompagnement



Traceur ciblé



Évaluation de la mise en œuvre
d'un processus



Audit système

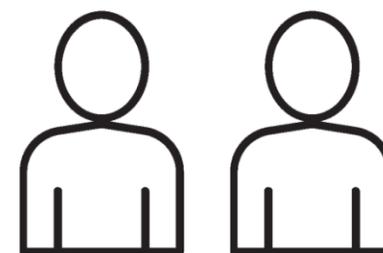


Évaluation des organisations pour
s'assurer de leur maîtrise sur le
terrain

LES MOYENS :

▶▶ Des entretiens avec :

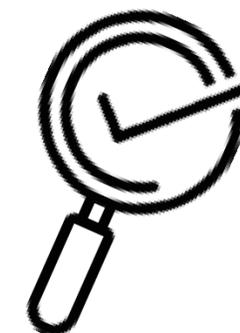
- ⦿ les personnes accompagnées
- ⦿ les membres du conseil de la vie sociale
- ⦿ les professionnels
- ⦿ la gouvernance des ESSMS



▶▶ Une revue documentaire (gestion documentaire, dossier de la personne)



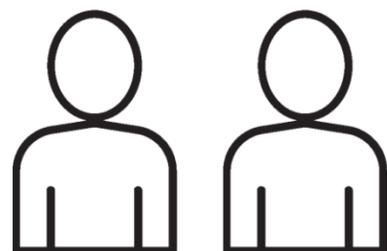
▶▶ Des observations sur le terrain (pratique, fonctionnement)



Entretien avec les personnes accompagnées

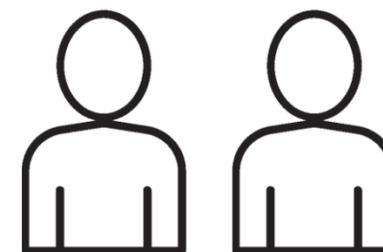
OBJECTIF 1.1

La personne accompagnée s'exprime sur la bientraitance.



OBJECTIF 2.1

Les professionnels contribuent aux questionnements éthiques.



OBJECTIF 3.1

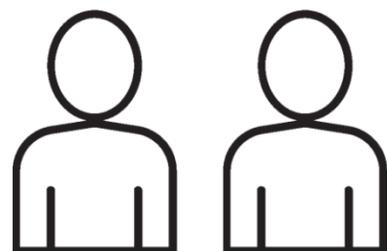
L'ESSMS définit et déploie sa stratégie en matière de bientraitance.

- ▶▶ La personne accompagnée est sollicitée pour exprimer sa perception de la bientraitance.
- ▶▶ La personne accompagnée est écoutée et respectée dans cette expression au quotidien.

Entretien avec les professionnels

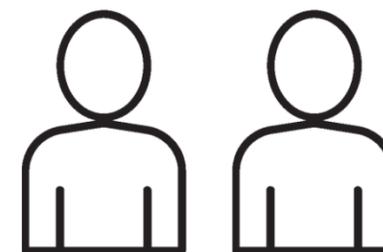
OBJECTIF 1.1

La personne accompagnée s'exprime sur la bientraitance.



OBJECTIF 2.1

Les professionnels contribuent aux questionnements éthiques.



OBJECTIF 3.1

L'ESSMS définit et déploie sa stratégie en matière de bientraitance.

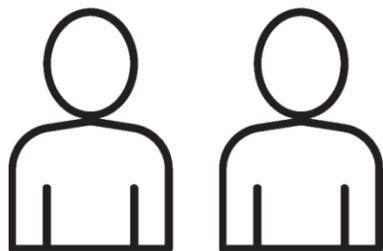
- ▶▶ Les professionnels identifient les questionnements éthiques à partir de situations vécues dans l'accompagnement de la personne.
- ▶▶ Les professionnels partagent en équipe les questionnements éthiques identifiés.
- ▶▶ Les professionnels associent la personne et son entourage aux réflexions éthiques liées à son accompagnement.
- ▶▶ Les professionnels profitent de ces moments de partage pour réinterroger leurs pratiques.
- ▶▶ Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés au questionnement éthique.

- ▶▶ Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la bientraitance.

Entretien avec le CVS

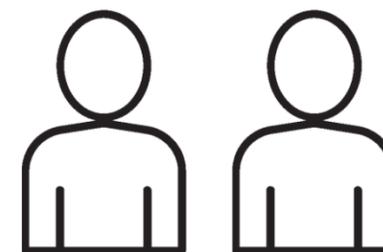
OBJECTIF 1.1

La personne accompagnée s'exprime sur la bientraitance.



OBJECTIF 2.1

Les professionnels contribuent aux questionnements éthiques.



OBJECTIF 3.1

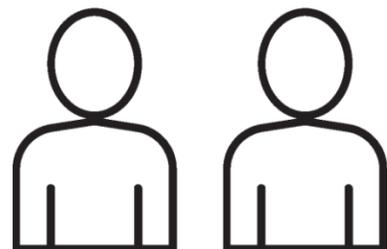
L'ESSMS définit et déploie sa stratégie en matière de bientraitance.

- La stratégie de bientraitance est-elle discutée en CVS ?
- Avez-vous pu contribuer aux discussions relatives à la bientraitance dans l'ESSMS ?

Entretien avec l'établissement

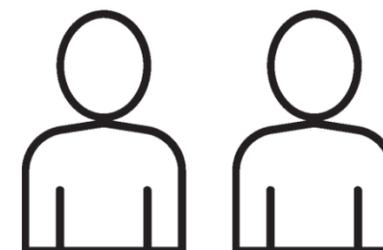
OBJECTIF 1.1

La personne accompagnée s'exprime sur la bientraitance.



OBJECTIF 2.1

Les professionnels contribuent aux questionnements éthiques.



OBJECTIF 3.1

L'ESSMS définit et déploie sa stratégie en matière de bientraitance.

- ▶▶ L'ESSMS organise le questionnaire éthique en associant l'ensemble des acteurs (personne accompagnée, professionnels, partenaires).
- ▶▶ L'ESSMS participe à des instances de réflexion éthiques sur son territoire.

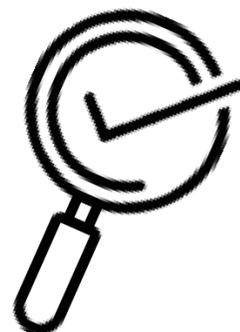
- ▶▶ L'ESSMS définit sa stratégie en matière de bientraitance.
- ▶▶ L'ESSMS partage une définition commune de la bientraitance avec l'ensemble des acteurs (personnes accompagnées, professionnels, partenaires).
- ▶▶ L'ESSMS requestionne régulièrement sa stratégie en matière de bientraitance.
- ▶▶ L'ESSMS définit l'organisation et les modalités de
- ▶▶ déploiement de sa démarche de bientraitance.
- ▶▶ L'ESSMS associe l'ensemble des acteurs au déploiement de cette démarche.
- ▶▶ L'ESSMS met à disposition des moyens et des outils permettant son déploiement.
- ▶▶ L'ESSMS organise des actions de sensibilisation à la bientraitance pour tout nouvel intervenant (partenaire, bénévole...).

Observations

OBJECTIF 1.1

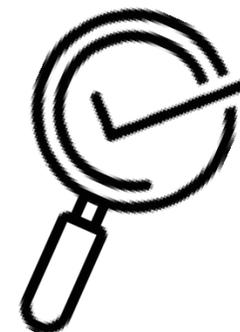
La personne accompagnée s'exprime sur la bientraitance.

- ▶ Toutes observations permettant de confirmer la perception de la personne accompagnée. Exemples : comportements, attitudes respectueuses vis-à-vis de la personne, environnement adapté.



OBJECTIF 2.1

Les professionnels contribuent aux questionnements éthiques.



OBJECTIF 3.1

L'ESSMS définit et déploie sa stratégie en matière de bientraitance.

Consultation documentaire

OBJECTIF 1.1

La personne accompagnée s'exprime sur la bientraitance.



OBJECTIF 2.1

Les professionnels contribuent aux questionnements éthiques.



OBJECTIF 3.1

L'ESSMS définit et déploie sa stratégie en matière de bientraitance.

- ▶ Tous éléments de traçabilité dans le dossier de la personne identifiant les questionnements éthiques propres à son accompagnement.
- ▶ Comptes rendus de réunion/synthèses.
- ▶ Tous éléments dans le dossier de la personne qui attestent de l'association de la personne et son entourage, aux questionnements éthiques, liés à son accompagnement
- ▶ Tous supports permettant d'apporter la preuve de la réalisation des sensibilisations/formations des professionnels au questionnement éthique. Exemples : plan de formation, actions de sensibilisation, feuilles d'émargement, ressources pédagogiques, modalités d'accès ou supports spécifiques.
- ▶ Projet d'établissement/de service.
- ▶ Comptes rendus d'instances/réunions

- ▶ Tous documents définissant la stratégie de l'ESSMS en matière de bientraitance. Exemples : projet d'établissement/de service, livret d'accueil.
- ▶ Tous documents décrivant l'organisation en place pour déployer la démarche de bientraitance de l'ESSMS. Exemples : moyens et outils permettant la mise en œuvre de la démarche de bientraitance : charte, référents, procédure/protocole, analyse des pratiques professionnelles
- ▶ Tous documents décrivant les actions de sensibilisation à la bientraitance pour les nouveaux arrivants. Exemples : actions de sensibilisation, compte rendu de réunion, livret d'accueil, procédure/protocole.
- ▶ • Tous supports permettant d'apporter la preuve de la réalisation des sensibilisations/formations des professionnels à la bientraitance. Exemples : plan de formation, actions de sensibilisation, feuilles d'émargement, ressources pédagogiques, modalités d'accès ou supports spécifiques.



Les ressources pour avancer

A thick, horizontal orange brushstroke underline that spans across the width of the text above it.



KIT COMPLET MISE EN OEUVRE



REGARDS CROISÉS SUR LA BIENTRAITANCE

Affiches

Diaporama

Dépliant

Protocole

Auto-évaluation établissement

Questionnaire à l'attention des professionnels

Questionnaire à l'attention des patients/ résidents

Rapport sur la plateforme eFORAP

Affiche

Diaporama

Evaluation Régionale prévue au dernier trimestre 2023

OUTIL D'EVALUATION



VIDEO SUR L'INTIMITE ET LA LIBERTE D'ALLER ET VENIR

QualiREL Santé
Structure Régionale d'Appui Qualité, Risque, Evaluation
Pays de la Loire

La promotion de la bientraitance :
des vidéos pour questionner les pratiques

HAS HAUTE AUTORITE DE SANTE
COLISEE
FORAP

OUTIL ANIMATION D'EQUIPE



GUIDE DE L'ANIMATEUR

GUIDE DE L'ANIMATEUR

JEU D'ENQUÊTE
PROMOTION DE LA BIENTRAITANCE

"OÙ EST MR BERTRAND ?"

VERSION CLASSIQUE

OUTIL ANIMATION D'EQUIPE



FICHE N°1 RBPP

Fiche n°1

La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre

OBJECTIF

Le projet de loi n° 1033 relatif à la protection de la personne âgée en établissement de soins de santé mentale...

La Commission nationale pour la lutte contre la maltraitance et la promotion de la bientraitance a élaboré une définition de la bientraitance qui est reprise dans la loi du 7 février 2022 relative à la protection des enfants...

Le Saviez-vous ?

La Commission nationale pour la lutte contre la maltraitance et la promotion de la bientraitance a élaboré une définition de la bientraitance qui est reprise dans la loi du 7 février 2022 relative à la protection des enfants...

OUTIL ANIMATION D'EQUIPE



Sensibilisation à la promotion de la bientraitance et lutte contre la maltraitance

Atelier thématique



ATELIER PLURI ETABLISSEMENTS

Souhaiter mettre en place ou faire vivre la démarche de promotion de la Bientraitance dans votre établissement.

Conférence Thématique
Mardi 7 Mars 2023

Et d'autres outils FORAP...

<https://www.qualirelsante.com/?s=bientraitance>



Un outil pour s'appropriier les attendus du référentiel

- ▶▶ Disponible depuis mai
- ▶▶ Outil conçu comme une aide à l'appropriation des attendus du manuel, et non comme un outil d'auto-évaluation
- ▶▶ Et permettant en première intention de se questionner sur l'existant au sein de sa structure

CHAPITRE DU MANUEL HAS	THÉMATIQUE DU MANUEL HAS	Déclinaison institutionnelle proposée par QualiREL Santé	MOTS CLES proposés par QualiREL Santé	Critère du manuel HAS associé à LA PERSONNE <i>(ce qui est attendu en terme de résultat auprès de la personne accompagnée)</i>	Critère du manuel HAS associé aux PROFESSIONNELS <i>(ce qui est attendu en terme de mise en œuvre par les professionnels)</i>	Critère du manuel HAS associé à L'ESSMS <i>(ce qui est attendu en terme de stratégie et d'organisation par l'ESSMS)</i>	VOS RESSOURCES EN INTERNE <i>Indiquez ici les ressources d'information, documentaire existantes au sein de votre structure</i>	Fiche synthèse RBPP HAS proposée par QualiREL Santé	OUTILS et RESSOURCES QUALIREL SANTÉ <i>Consulter la synthèse illustrée des ressources de QualiREL Santé en cliquant ici</i>	Les structures et organisations en appui en région Pays de la Loire (en complément de QualiREL Santé) NON EXHAUSTIF
La personne	Bienveillance et éthique	[Accompagnement de la personne] Engager les usagers	Promotion de la bienveillance	1.1.1 La personne accompagnée exprime sa perception de la bienveillance				 Regards croisés sur la bienveillance	Espace de Réflexion Ethique de la Région Pays de la Loire	
La personne	Droits de la personne accompagnée	[Accompagnement de la personne] Informer les usagers	Droits de la personne/droit commun	1.2.1 La personne accompagnée et son entourage sont informés du rôle des professionnels et autres intervenants et peuvent les identifier				COP Usagers-Professionnels	CREAI Pays de la Loire	
La personne	Droits de la personne accompagnée	[Accompagnement de la personne] Informer les usagers	Droits de la personne/droit commun	1.2.2 La personne accompagnée est informée de ses droits et devoirs dans le cadre de la vie collective ou du fonctionnement du service				COP Usagers-Professionnels	CREAI Pays de la Loire	

N'oubliez pas les ressources déjà en ligne !

Les ressources de QualiREL à votre disposition

LES MINUTES QUALITÉ DU MÉDICO-SOCIAL (MQMS)
 Replay, foire aux questions et diaporamas

RESSOURCES POUR L'ÉVALUATION HAS DANS LE SECTEUR MÉDICO-SOCIAL
 Des outils pour accompagner les structures



Questions / Réponses



A bientôt pour « les prochaines minutes
Qualité médico-social » sur

Projet personnalisé
Vendredi 14 octobre à 11 h à 12h

Surveillez vos mails pour vous inscrire !