

REGARDS CROISÉS SUR LA BIENTRAITANCE



« Evaluation de la Bienveillance en établissement de santé, en EHPAD et à domicile :
Regards Croisés des professionnels de santé et des patients/résidents »

Réunion de restitution
Jeudi 18 avril 2024

Marion Lucas



Chargée de missions
Médico-Social

Guillaume Mabileau



Statisticien
Chargé d'évaluation

14:00

*Zoom sur les résultats régionaux de la campagne
Monsieur Mabileau Guillaume, Statisticien, chargé d'évaluation
Madame Lucas Marion, Chargée de missions*

15:00

*Retour d'expérience EHPAD Dujarié
Madame Pierre Corinne, Cadre de santé*

15:30

*Retour d'expérience HAD Mauges Bocage Choletais
Madame Charrier-Ouvrard Sybille, Cadre de santé chargée de
développement
Madame Pouvreau Julie, Responsable Qualité/Gestion des
risques*

16:00

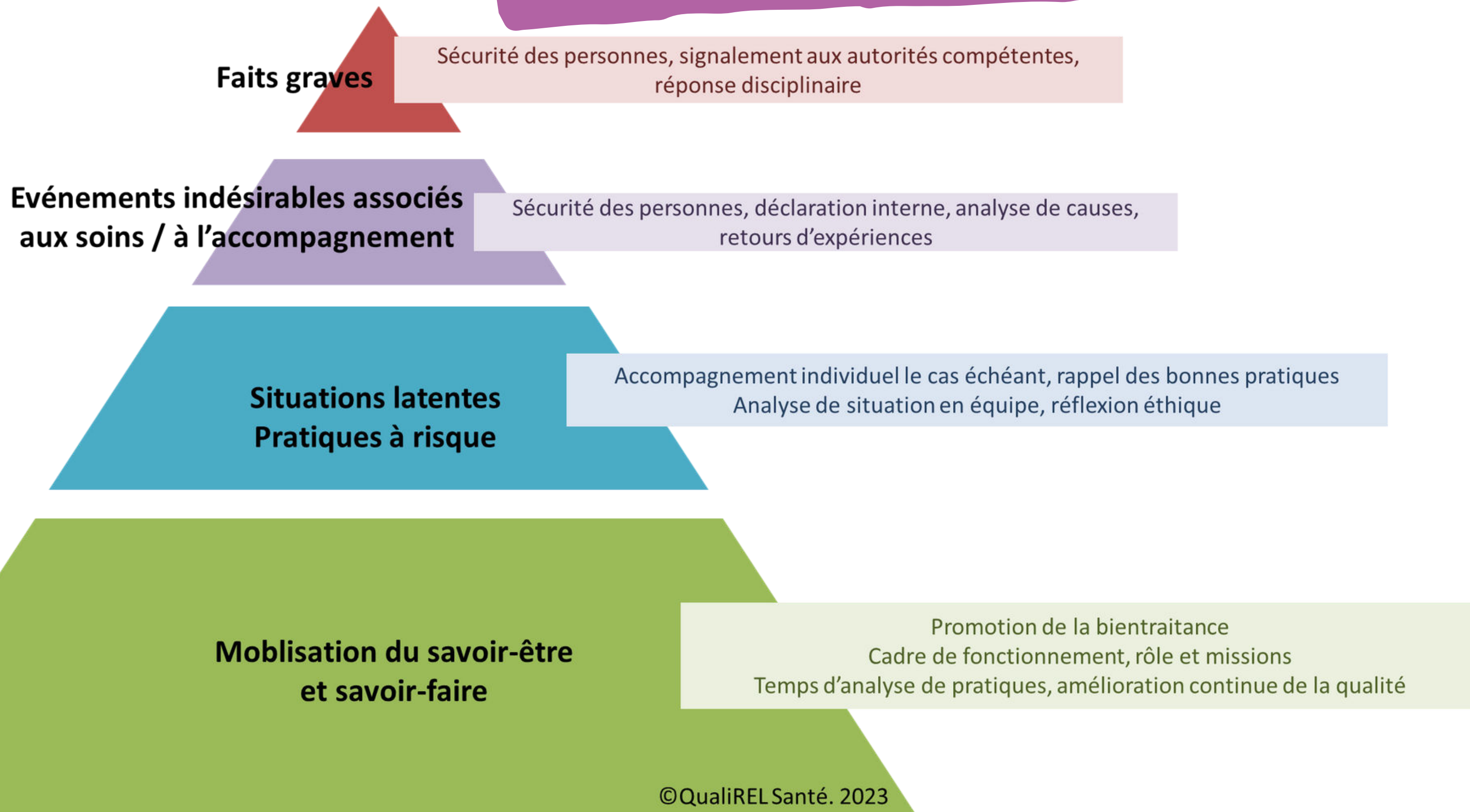
*Retour d'expérience CH Chateaubriant/ Nozay/ Pouancé
Madame Monjal Alicia , Qualiticienne
Madame Perpina Nolwenn , Cadre de Santé*



Quelques mots d'introduction...

- **La promotion de la bientraitance : au cœur des pratiques et de l'accompagnement.**
 - Renvoi aux interactions individuelles et collectives tout en les questionnant
 - S'inscrit nécessairement dans un changement culturel : « un pas de côté »
 - Porte l'ambition de passer de l'approche centrée sur la personne vers une approche partenariale
- **Regards croisés sur la bientraitance : une opportunité d'ouvrir les échanges entre management, professionnels et usagers sur les questions qui importent dans la vie de la structure et l'accompagnement.**
- **Thématique phare du programme de travail de QualiREL Santé depuis 2010**
 - Lien avec les attendus HAS sanitaire et médico-sociale
 - Séminaire Promotion de la Bientraitance, lutte de contre les maltraitances et éthique du 28/09/2023
 - Campagne proposée en inter-régionale (CECCQA et SRA Occitanie)
- **Des attentes fortes en matière de recommandations de bonnes pratiques / réglementaires**
 - Recommandations de bonnes pratiques HAS en cours d'actualisation
 - Stratégie nationale de lutte contre les maltraitances


















Promotion de la bientraitance, réflexion éthique événement indésirables, maltraitance





- **Groupe de travail pluri-professionnel / sectoriel entre 2010 et 2014 :**
 - méthodologie de consensus formalisé d'expert pour développer l'auto-évaluation établissement et le questionnaire à l'attention des professionnels
- **Lauréat d'un projet de recherche national en 2012-2014 (PREPS CONVERGENCE)**
 - méthodologie de recherche pour développer le questionnaire à l'attention des patients / résidents
- **Groupes de travail "Domicile" 2017**
 - méthodologie pour adaptation et validation du questionnaire patient aux HAD et SSIAD
- **Groupe de travail "Santé Mentale" 2022**
 - méthodologie de consensus formalisé d'expert pour développement d'un questionnaire patient adapté à la Santé Mentale

Déjà 7 vagues d'évaluations menées !

	2011	2013	2016	2017	2020	2021	2023
							
	 VALIDÉ	 VALIDÉ	 VALIDÉ	 VALIDÉ		 ZOOM EHPAD	 TESTED
	28	86	37	96	73	29	154
	850	3500	2395	4 010	1900	589	3215
	-	-	2422	3 939	2332	605	3544



1- Objectifs

- **Etablir un état des lieux de la Bientraitance dans l'établissement**
- **Apprécier les écarts et cohérences entre le ressenti des patients/résidents, des professionnels et la mise en œuvre des méthodes et supports par l'établissement.**
- **Définir et prioriser la mise en place d'actions opérationnelles en faveur de la Bientraitance**

Un outil dans une démarche globale et participative

Les résultats
Données descriptives de la population



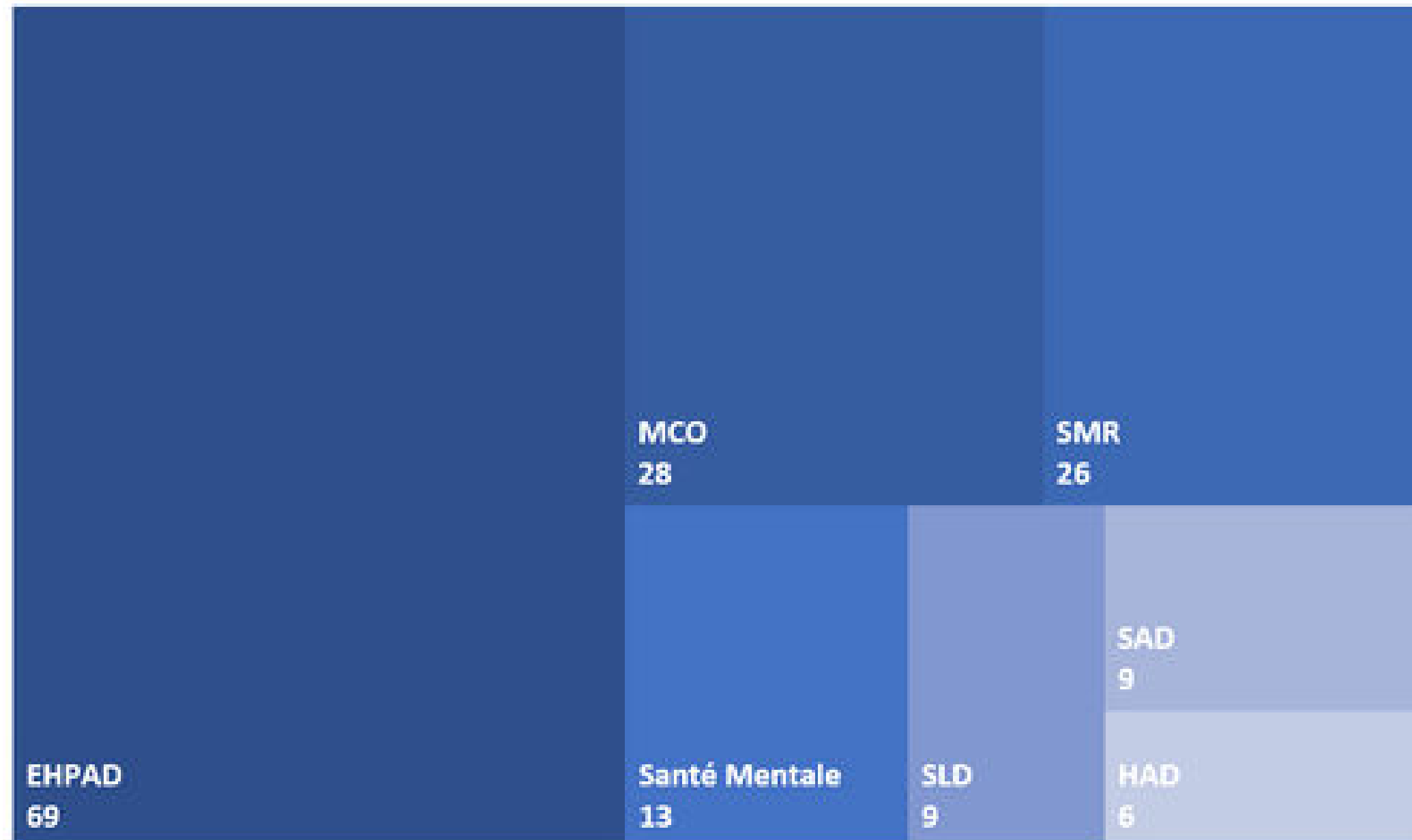
Participation à la campagne d'évaluation 2023-2024



154

Entités (périmètre d'évaluation : établissement, site, filière de prise en charge, service...)

Du 1er novembre 2023 au 31 janvier 2024

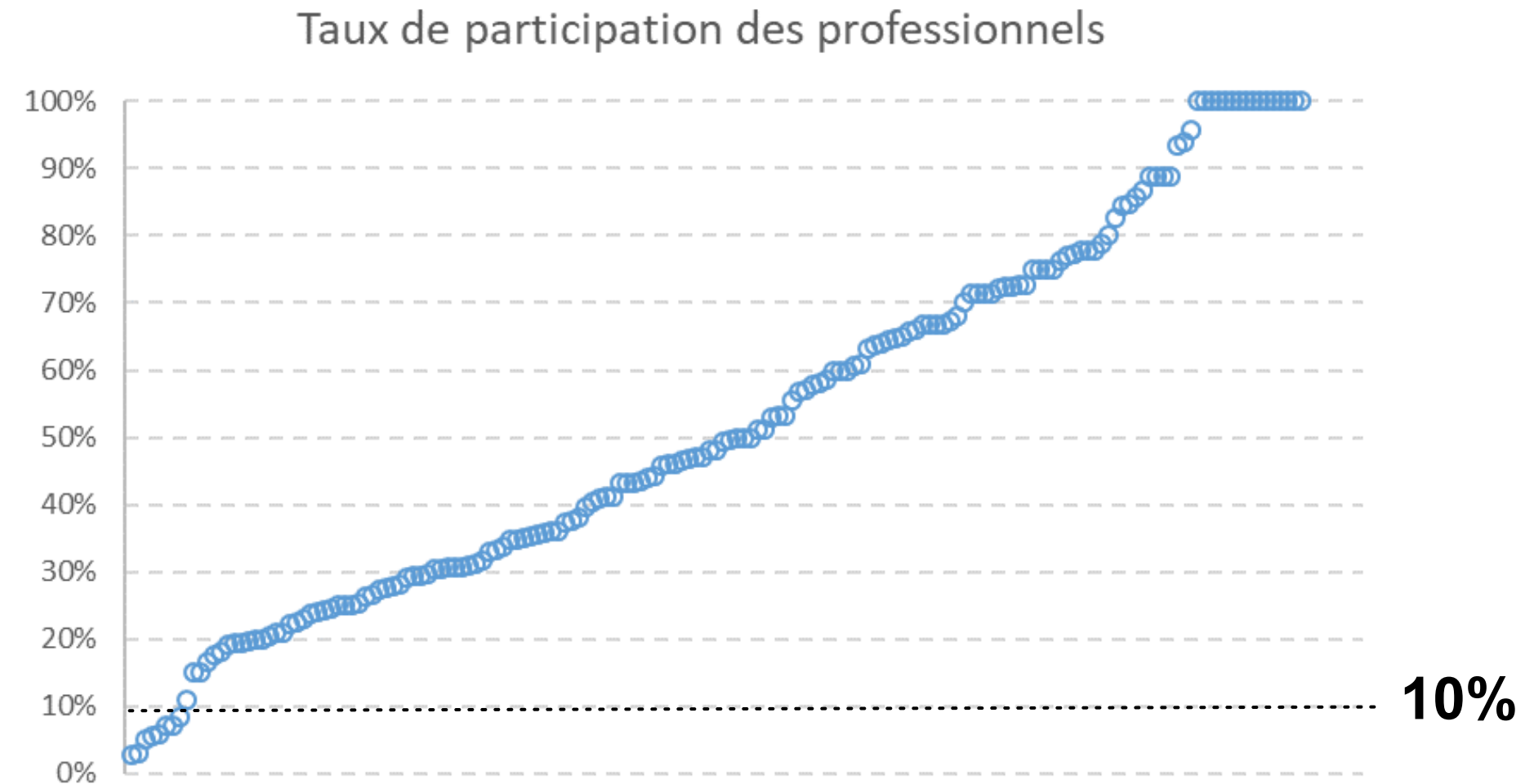


L'évaluation « Regards croisés sur la Bienveillance » a été réalisée auprès de :



Tableau 1 : Taux de retour professionnels par profession exercée

	Répondants	Cible	Taux de retour
Médecin	146	516	28,3%
Infirmier	800	1619	49,4%
Aide-soignant	1197	2932	40,8%
Agent de service	365	1506	24,2%
Autre	607	1228	49,4%
Prof. inconnue	100	--	--
Total	3215	7801	41,2%



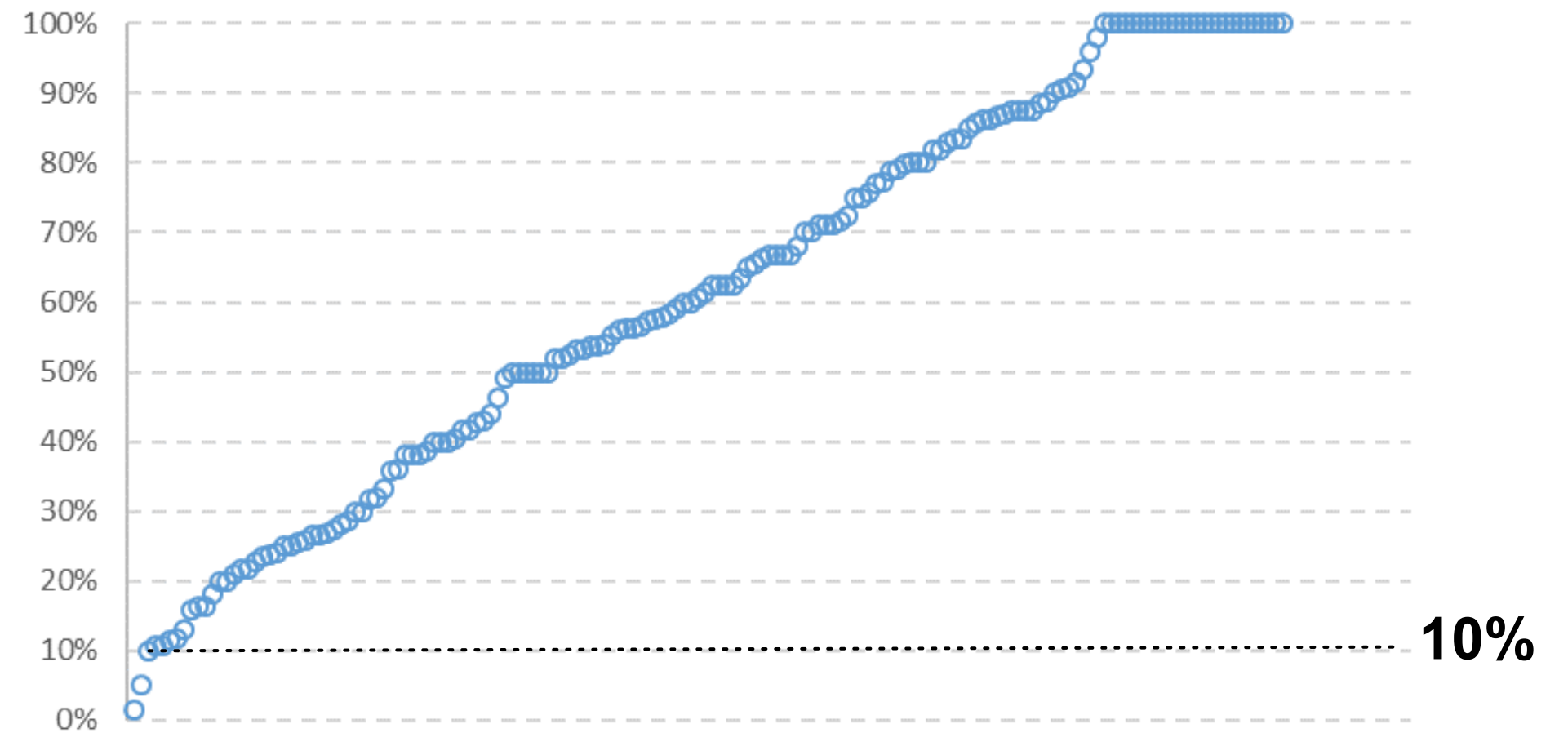
L'évaluation « Regards croisés sur la Bienveillance » a été réalisée auprès de :

Tableau 2 : Taux de retour des patients/résidents



	Répondants	Cible	Taux de retour
Total	3544	7366	48,1%

Taux de participation des patients/résidents



Indicateurs



Méthodologie de restitution des résultats

- **A partir de :**

- **Deux indicateurs managériaux :**

Approche centrée sur les
pratiques professionnelles

Approche centrée sur le
management et les organisations



- **Trois indicateurs de perception de la bientraitance :**

Respect

Organisation

Information



- **Un indicateur d'expérience patient/résident :**

Expérience du
patient/résident



Acceptable
≥ 80 %

A surveiller
Entre 60 et 80 %

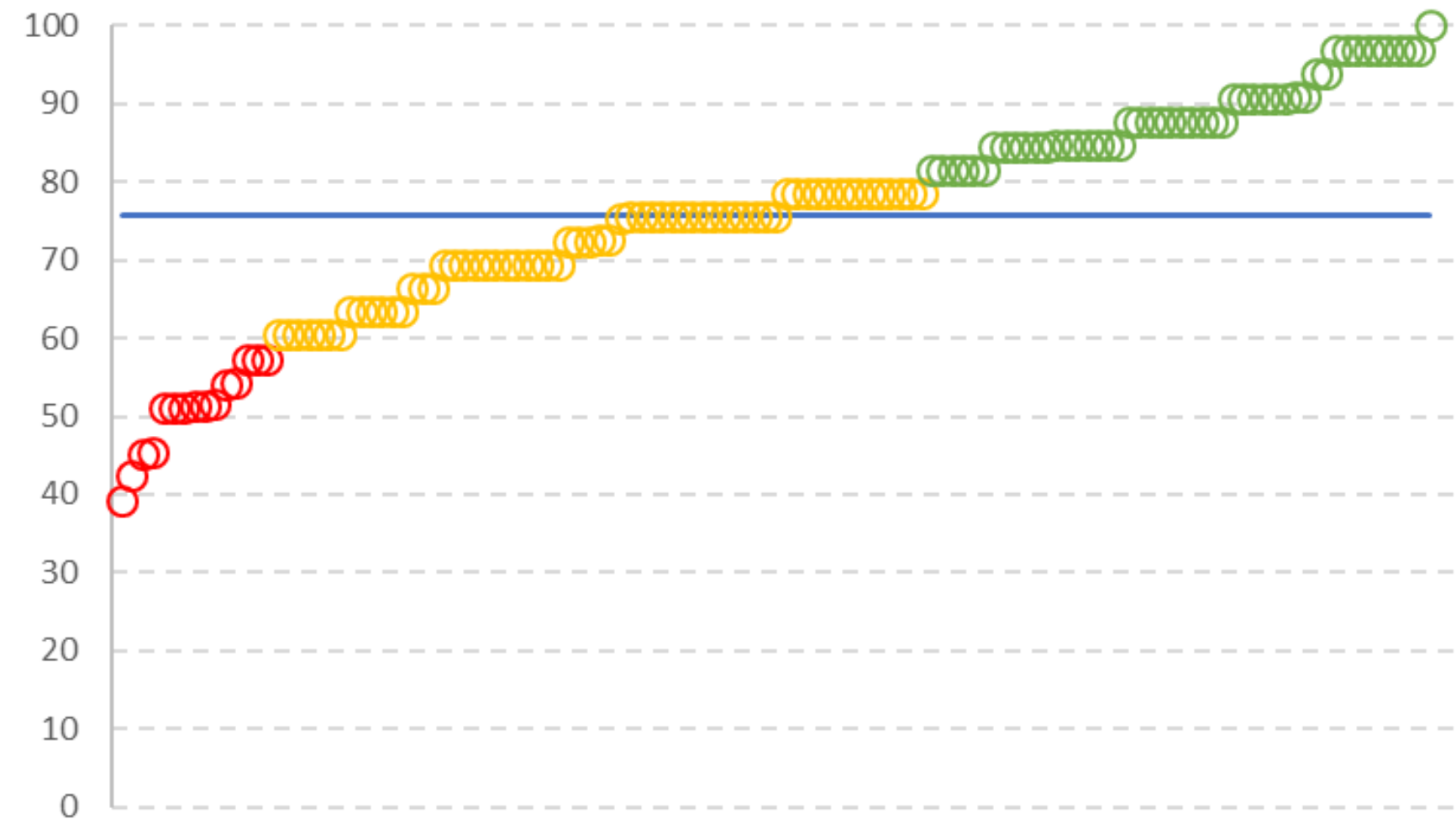
Alerte
< 60 %



Approche centrée sur les
pratiques professionnelles

75

Score managérial centré sur les pratiques professionnelles



Indicateurs managériaux : constats



Approche centrée sur les pratiques professionnelles



La stratégie de prise en charge de la douleur est formalisée

Des moyens d'expression du personnel existent

Des actions visant la prévention de la maltraitance et la promotion de la bientraitance sont mises en œuvre

Des espaces de paroles dédiés à l'analyse des situations difficiles pour les salariés existent



Un état des lieux est réalisé en lien avec la CDU CVS

Des Evaluations de Pratiques Professionnelles sur le thème de la Bientraitance existent

Une cellule psychologique est à la disposition du salarié

- *Regards croisés sur la bientraitance, déjà un EPP !*
- *Atelier "kit de repérage des situations de maltraitance"*
- *Projet des Usagers (France Assos Santé)*

https://www.france-assos-sante.org/publication_document/construire-et-faire-vivre-le-projet-des-usagers-en-etablissements-de-santel

- *Fiche repères n°17 sur le soutien aux professionnels (Easy Rex)*

<https://www.qualirelsante.com/publications-outils/guide-easyrex>





Approche centrée sur le
management et les
organisations

71

Score managérial centré sur le management et les organisations





La participation du résident dans la mise en œuvre du projet personnalisé de soins individualisé est favorisée

Pour chaque nouveau personnel il est prévu un accompagnement dans la prise de fonction

L'intégration de tout nouvel arrivant est organisée

La promotion de la bientraitance est intégrée dans le projet d'établissement



Approche centrée sur le management et les organisations

Pour chaque salarié il y a une traçabilité de la sensibilisation aux pratiques de la bientraitance

Une réflexion éthique autour de la bientraitance existe au sein de l'établissement



- Atelier "Analyse des pratiques de l'encadrement culture de sécurité"
- Espace de Réflexion Ethique des Pays de la Loire

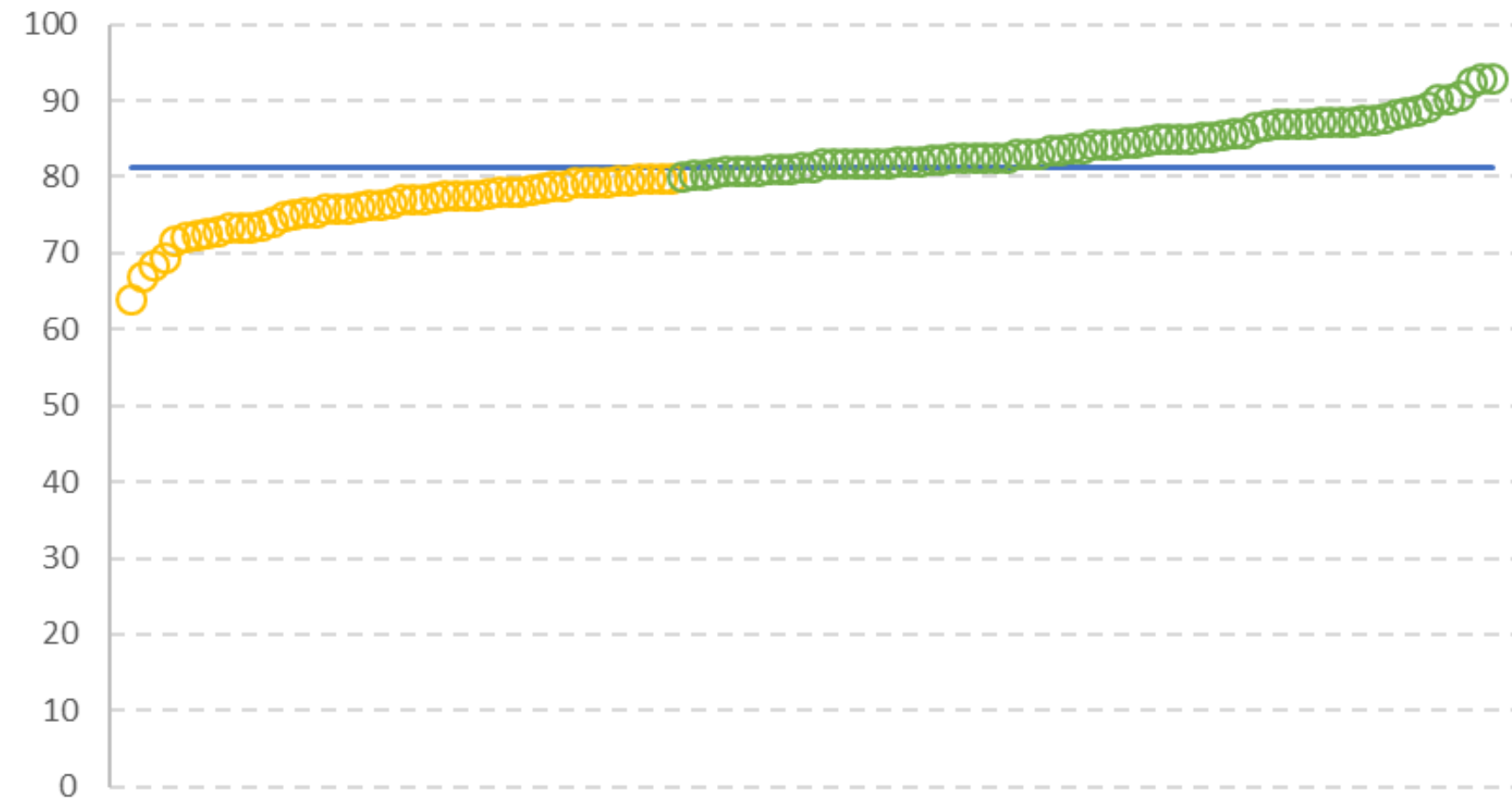
Indicateurs de perception de la bientraitance Professionnels



Respect

80

Score professionnel - Respect





Respect

Je veille à ne pas faire de bruit

Je frappe et attends avant d'entrer dans la chambre (le domicile) des patients/résidents

Je reste discret sur mes sujets de discussions entre collègues à proximité des patients/résidents

Je respecte les choix et les refus des patients/résidents

Je recueille l'accord du patient/résident pour tout acte le concernant



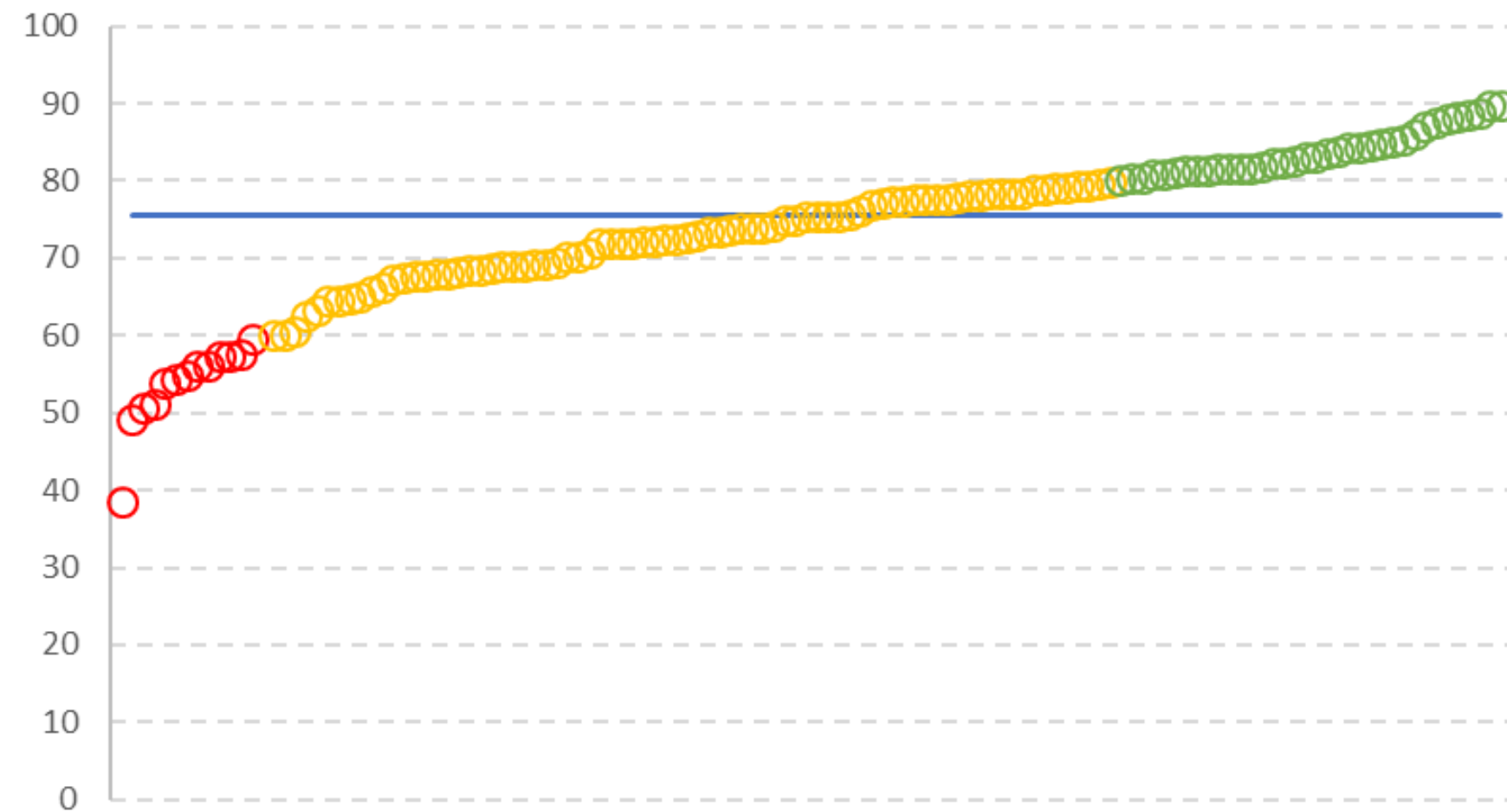
Indicateurs de perception de la bientraitance Professionnels



Organisation

73

Score professionnel - Organisation





Organisation

La coordination de la prise en charge du patient/résident entre professionnels est assurée

Le recueil de la personne de confiance est organisé

Un temps d'accueil du patient résident est organisé



Le résident est informé des événements indésirables associés aux soins survenus

Une information régulière est fournie au résident sur son état de santé, examens

Un soutien psycho social est proposé au résident si besoin



- *Programme ADAS (simulation en santé + Mooc)*

<https://www.simulationpdl.com/>

- *Décision Médicale Partagée (France Assos Santé)*

<https://decisionaid.ohri.ca/francais/index.html>

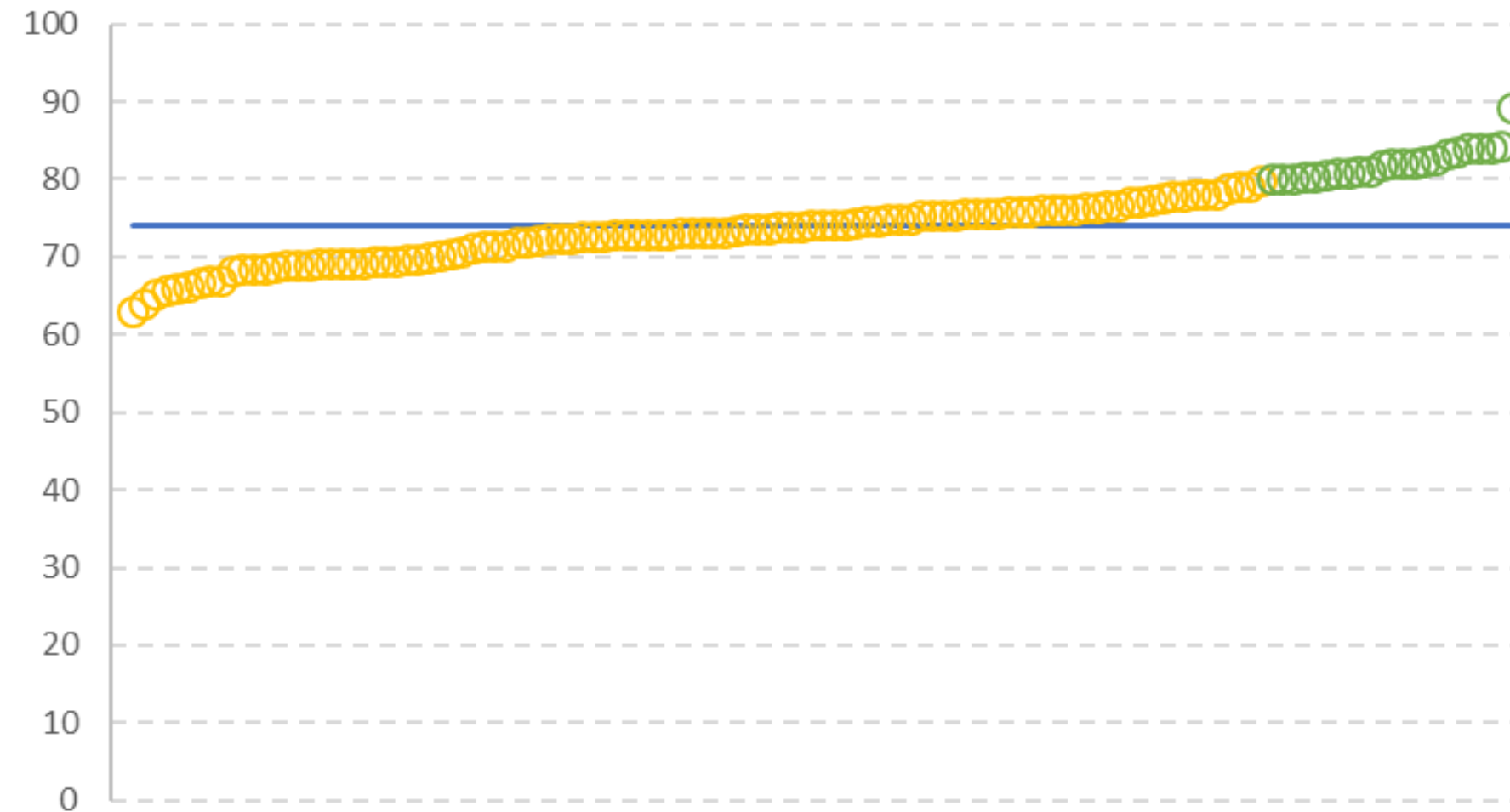


Indicateurs de perception de la bientraitance Professionnels

Information

75

Score professionnel - Information





Information

J'intègre le patient/résident aux discussions le concernant lorsque je suis en sa présence

Lorsque je délivre des informations au patient/résident je m'assure de sa compréhension



Je connais les habitudes de vie la culture du résident

Je communique avec l'entourage du résident

Je connais les informations médicales délivrées par l'équipe au résident



- Outil CAP sur le Chemin des Attentes de l'usagers :
Projet Personnalisé

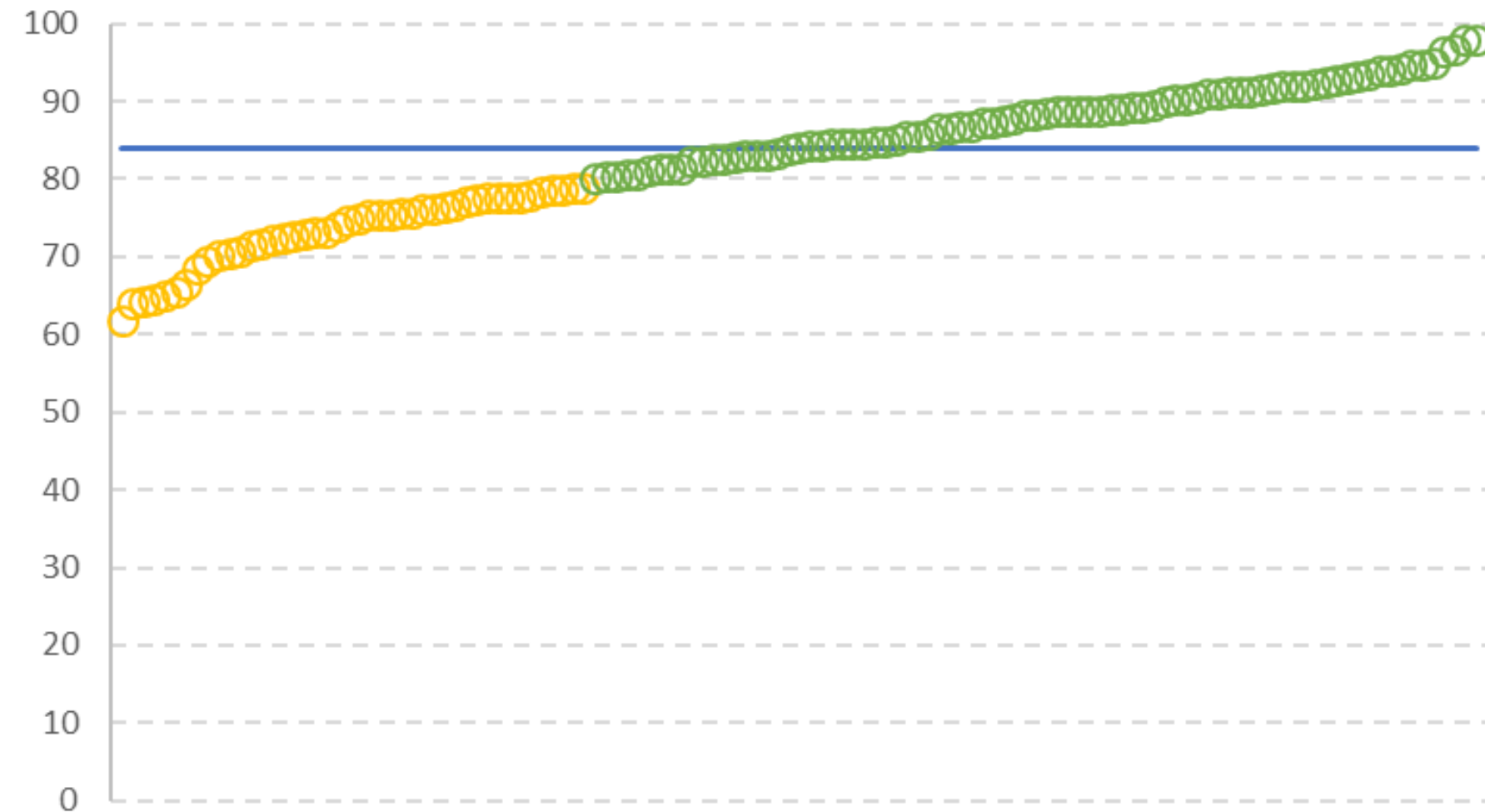


Indicateurs de perception de la bientraitance Professionnels : constats

Expérience du
patient/résident

84

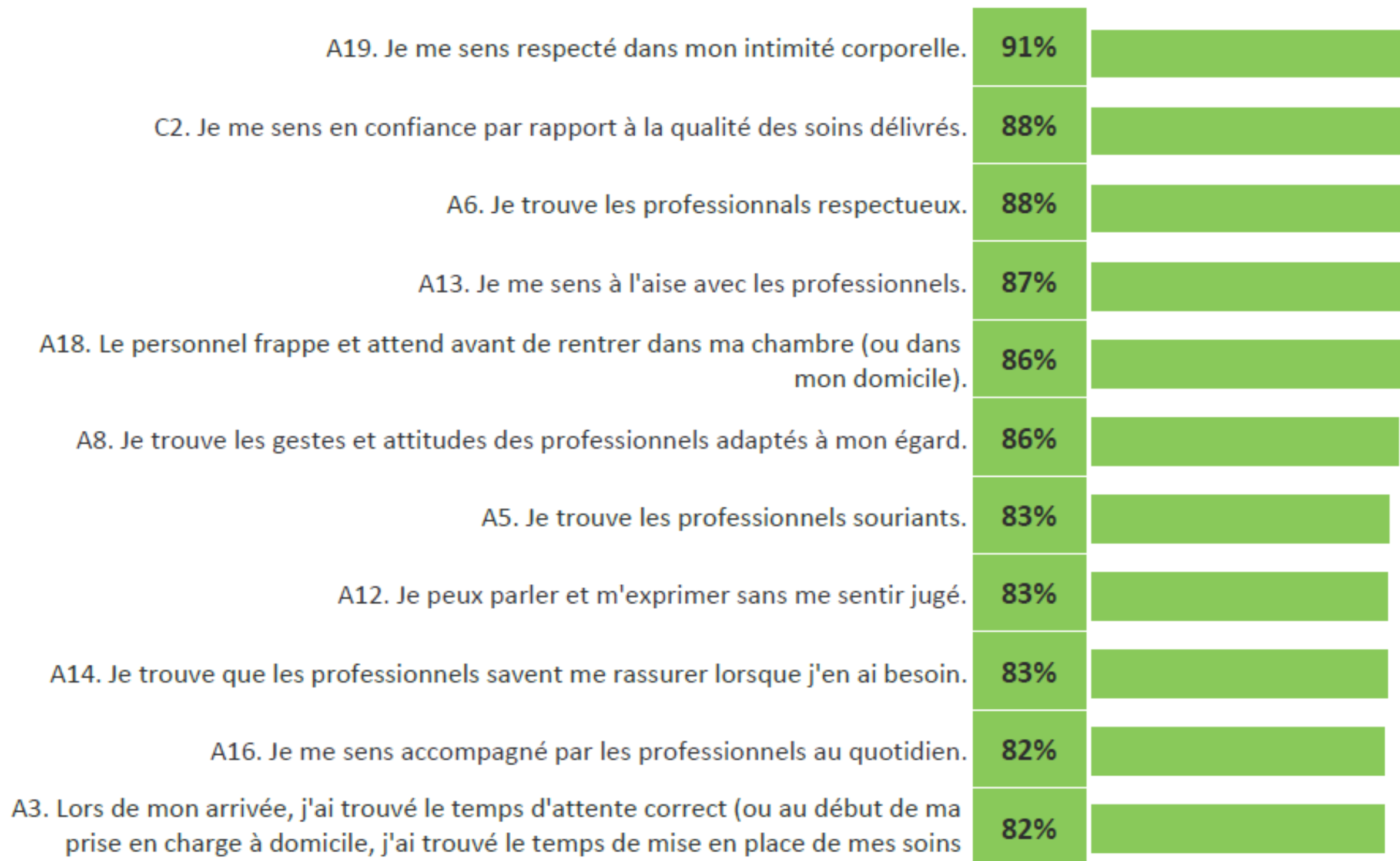
Score expérience patients/résidents



Indicateurs Expérience Patient / Résident

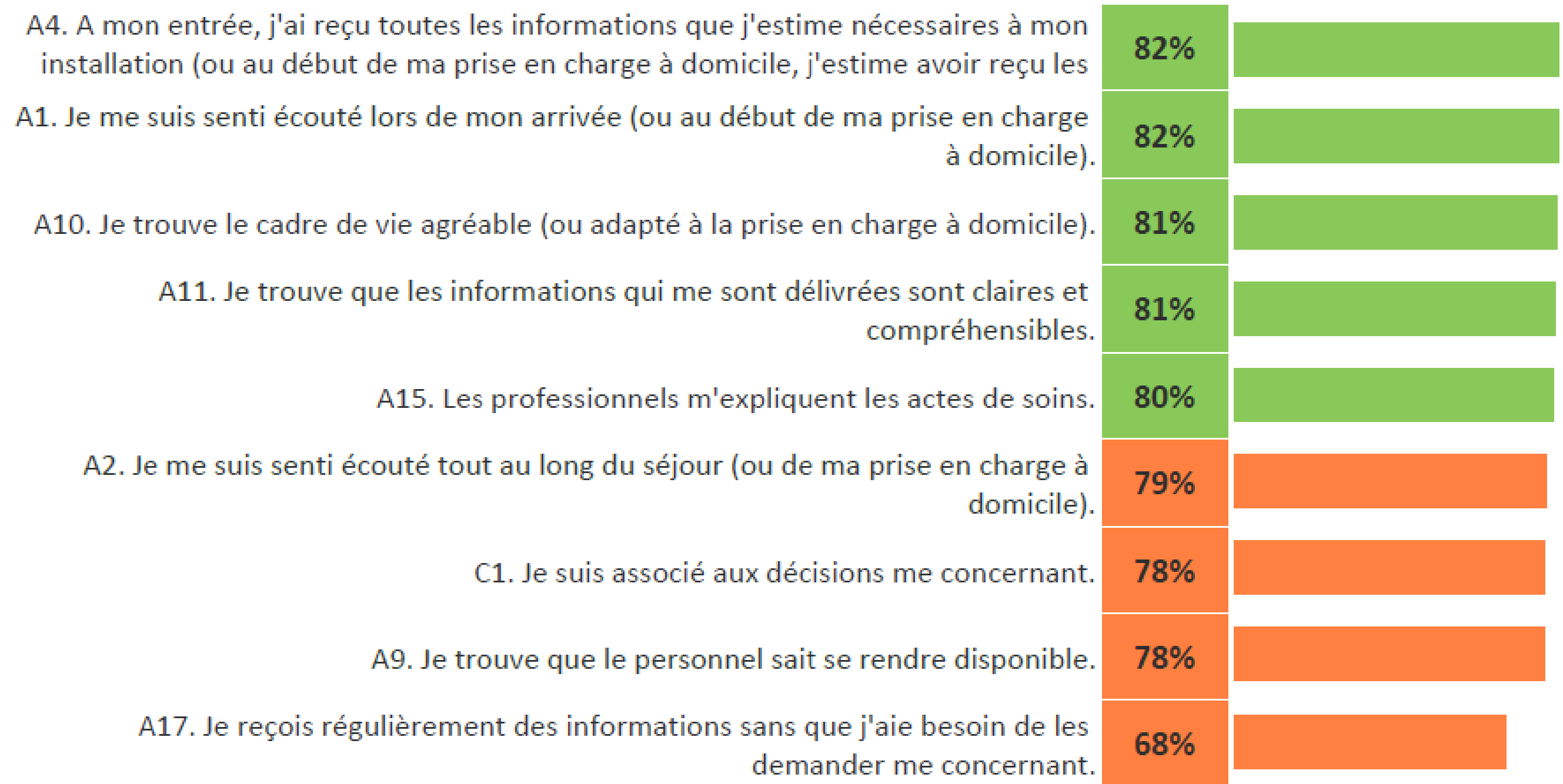


Expérience du patient/résident



Indicateurs Expérience Patient / Résident

Expérience du patient/résident





Indicateurs Expérience Patient / Résident : constats

**Expérience du
patient/résident**

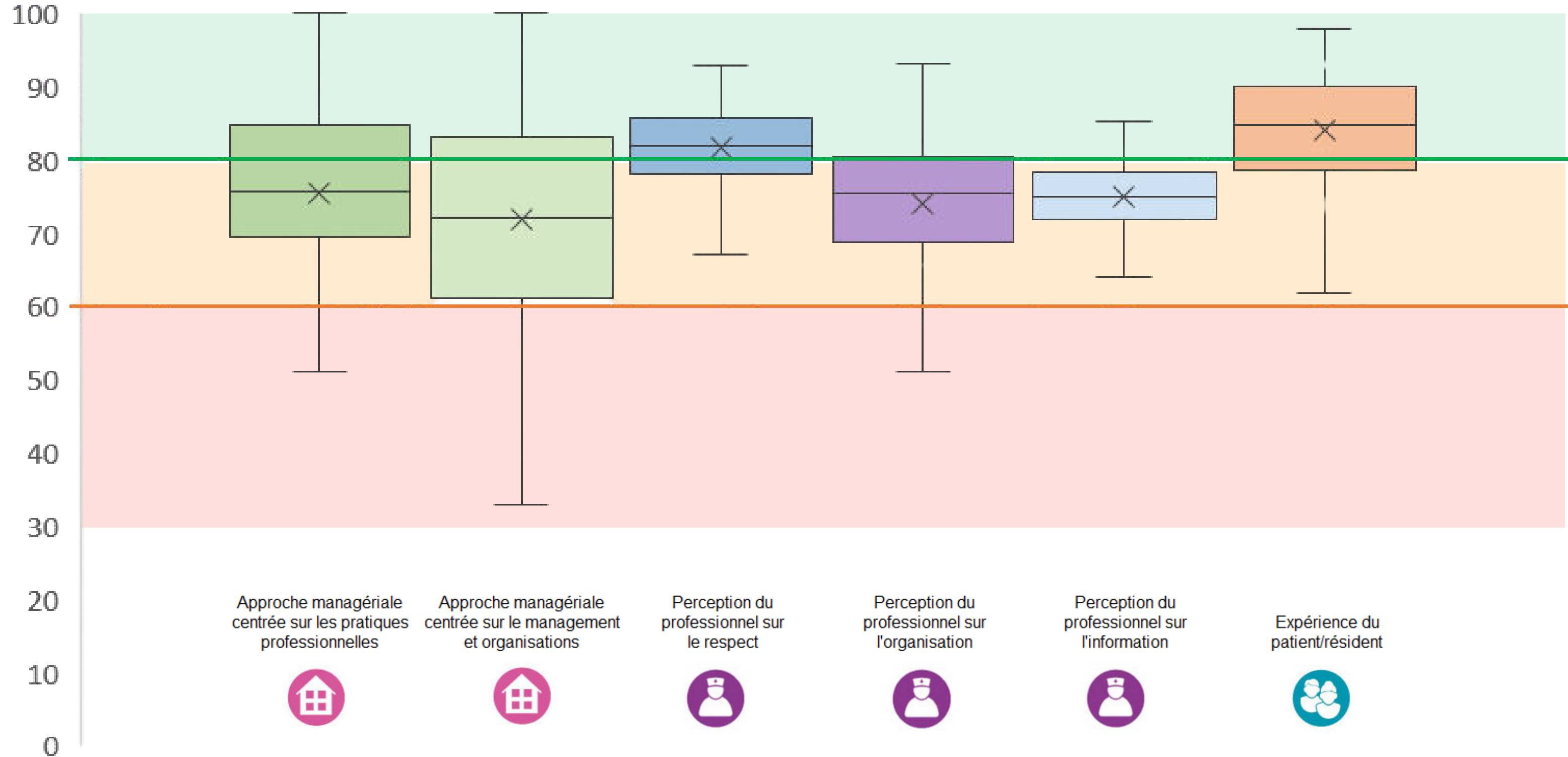
Informations délivrées à l'utilisateur
Implication de l'utilisateur

Attitude des professionnels



- *Indicateur à communiquer comme modalités de recueil de l'expérience des patients / résident*
- *Projet CRSA / QualiREL Santé pour les ES*
- *Campagne régionale "Animer sa démarche d'expérience patients / usagers QualiREL Santé"*

Scores par établissement



Enseignements et perspectives





**Réunion d'échanges
Résultats de l'évaluation**

Il y a quelques semaines, notre établissement a réalisé une évaluation de pratique.

Nous vous proposons de participer à une séance de restitution des résultats. L'objectif de cette rencontre est d'échanger collectivement sur ces derniers et de définir des pistes d'amélioration.

Date : 00/00/2000

Horaires : de 00h à 00h

Lieu : Salle de réunion

Pour en savoir plus, contacter :

M. Dupont

NOUS COMPTONS SUR VOTRE PARTICIPATION !



Mois QualiREL Santé - Décembre 2016

Modèle Affiche
Réunion d'échanges
Résultats de l'évaluation

Importance de restituer les résultats aux équipes et des usagers (CDU/CVS)



Modèle Présentation
Power Point
Résultats de l'évaluation

Les enseignement 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

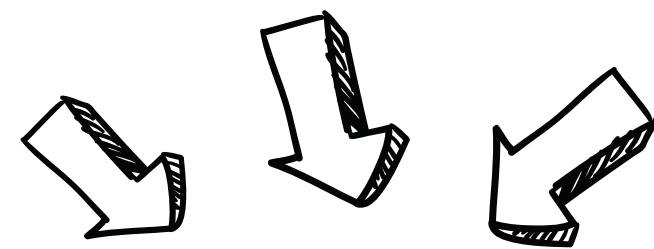
Menaces

Importance de restituer les résultats aux équipes et des usagers (CDU/CVS)

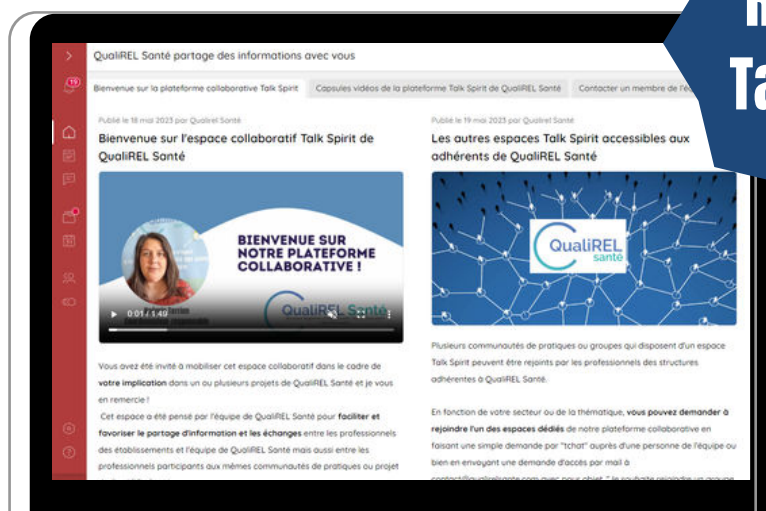
Et si vous continuiez votre engagement dans cette campagne ?

- La définition d'un plan d'actions
- Un retour à QualiREL Santé :
 - À 6 mois : quel est votre plan d'actions (Octobre 2024)
 - A 12 mois : état d'avancement de votre plan d'actions (Avril 2025)
 - A 18 mois : état d'avancement de votre plan d'actions (Octobre 2025)
 - A 24 mois : remobilisation de la campagne d'évaluation (Avril 2026)

Votre avis ? Vos capacités d'engagement ?



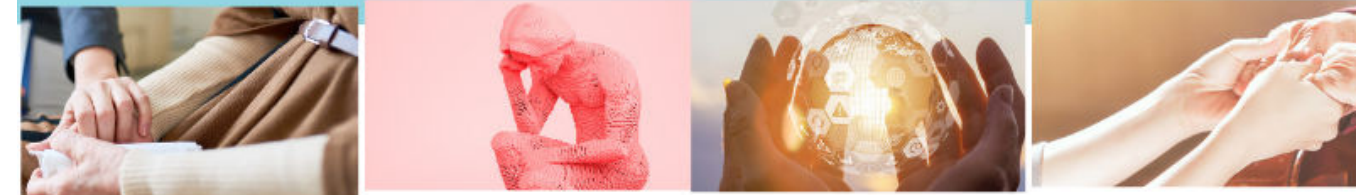
**RDV sur
Talkspirit**



Actes du séminaire du 28 septembre 2024 : Promotion de la bienveillance, lutte contre les maltraitance et démarche éthique

Promotion de la bienveillance Lutte contre les maltraitances Démarche Ethique

Version
2



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

Les réflexions autour de la promotion de la bienveillance, de lutte contre les maltraitances 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 maltraitances 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 ont été élaborés dans un premier temps en préambule au séminaire "Promotion de la Bienveillance, lutte contre les maltraitances, et démarche éthique" qui s'est déroulé 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. Ils sont complétés dans cette deuxième version par les échanges et retours d'expériences partagés lors du séminaire.

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 bienveillance, éthique, directeurs, cadres, etc.

A destination des
établissements de
santé et médico-
sociaux des Pays
de la Loire



Actes du séminaire du jeudi 28 septembre 2023 à Nantes complétés de captures vidéos des interventions et synthèse vidéos des ateliers à retrouver tout au long du document et en ligne sur la chaîne Youtube de QualiREL Santé.



14:00

*Zoom sur les résultats régionaux de la campagne
Monsieur Mabileau Guillaume, Statisticien, chargé d'évaluation
Madame Lucas Marion, Chargée de missions*

15:00

*Retour d'expérience EHPAD Dujarié
Madame Pierre Corinne, Cadre de santé*

15:30

*Retour d'expérience HAD Mauges Bocage Choletais
Madame Charrier-Ouvrard Sybille, Cadre de santé chargée de
développement
Madame Pouvreau Julie, Responsable Qualité/Gestion des
risques*

16:00

*Retour d'expérience CH Chateaubriant/ Nozay/ Pouancé
Madame Monjal Alicia , Qualiticienne
Madame Perpina Nolwenn , Cadre de Santé*



14:00

*Zoom sur les résultats régionaux de la campagne
Monsieur Mabileau Guillaume, Statisticien, chargé d'évaluation
Madame Lucas Marion, Chargée de missions*

15:00

*Retour d'expérience EHPAD Dujarié
Madame Pierre Corinne, Cadre de santé*

15:30

*Retour d'expérience HAD Mauges Bocage Choletais
Madame Charrier-Ouvrard Sybille, Cadre de santé chargée de
développement
Madame Pouvreau Julie, Responsable Qualité/Gestion des
risques*

16:00

*Retour d'expérience CH Chateaubriant/ Nozay/ Pouancé
Madame Monjal Alicia , Qualiticienne
Madame Perpina Nolwenn , Cadre de Santé*



14:00

*Zoom sur les résultats régionaux de la campagne
Monsieur Mabileau Guillaume, Statisticien, chargé d'évaluation
Madame Lucas Marion, Chargée de missions*

15:00

*Retour d'expérience EHPAD Dujarié
Madame Pierre Corinne, Cadre de santé*

15:30

*Retour d'expérience HAD Mauges Bocage Choletais
Madame Charrier-Ouvrard Sybille, Cadre de santé chargée de
développement
Madame Pouvreau Julie, Responsable Qualité/Gestion des
risques*

16:00

*Retour d'expérience CH Chateaubriant/ Nozay/ Pouancé
Madame Monjal Alicia , Qualiticienne
Madame Perpina Nolwenn , Cadre de Santé*

