

# REGARDS CROISÉS SUR LA BIEN-TRAITANCE



## Rapport de résultats

*Campagne 2023*

Résultats régionaux - Domicile (11 entités incluses)



Résultats régionaux - Domicile (11 entités incluses)

### Objectifs de l'évaluation

- Obtenir des indicateurs d'approche de la bientraitance d'un point de vue managérial.
- Obtenir des indicateurs de la perception de la bientraitance du point de vue des professionnels.
- Obtenir des indicateurs de la perception de la bientraitance du point de vue des patients/résidents.
- Apprécier les écarts et les cohérences entre le ressenti des patients/résidents, des professionnels et la mise en œuvre des méthodes de support par l'établissement.
- Définir et prioriser la mise en place d'actions opérationnelles en faveur de la promotion de la bientraitance.

### Mise en œuvre

Période de l'évaluation du **01/11/23** au **15/01/24**.

Périmètre de l'évaluations : 11 entités incluses, vérifiant un minimum de 10% de participation auprès des professionnels et des patients/résidents.

**Tableau 1 : Taux de retour professionnels par profession exercée**

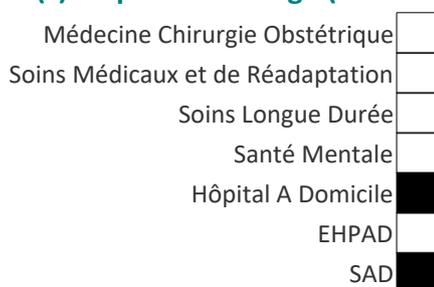
	Répondants	Cible	Taux de retour
Médecin	19	32	59,4%
Infirmier	112	203	55,2%
Aide-soignant	151	336	44,9%
Agent de service	1	11	9,1%
Autre	29	28	103,6%
Profession inconnue	5	0	0,0%
<b>Global</b>	<b>317</b>	<b>610</b>	<b>52,0%</b>

**Tableau 2 : Taux de retour des patients/résidents**

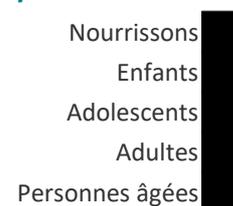
	Répondants	Cible	Taux de retour
Global	575	1 315	43,7%

### Descriptif de l'échantillon

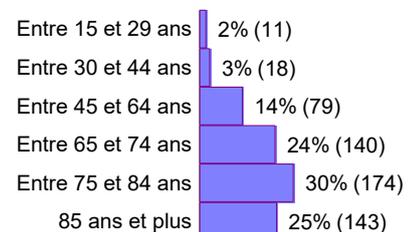
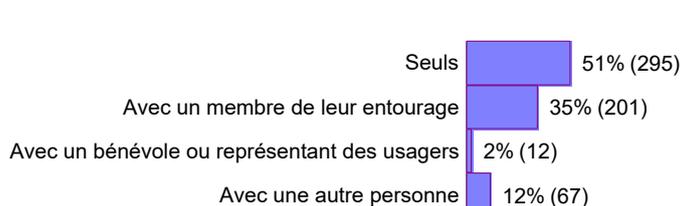
• **Filière(s) de prise en charge (11 entités)**



• **Profil des patients/résidents accueillis**



• **575 patients/résidents ont répondu à l'enquête :**



Résultats régionaux - Domicile (11 entités incluses)

**Modalités de restitution de résultats**

• **A partir des indicateurs d'approche managériale (p. 4)**

Centrée sur les pratiques professionnelles

Centrée sur le management et les organisations



• **A partir des indicateurs de perception de la bientraitance par les professionnels (p. 5)**

Respect

Organisation

Information



• **A partir de l'indicateur de perception de la bientraitance par les patients/résidents (p. 6)**

Expérience du patient/résident



• **En croisant les données d'auto-évaluation, des questionnaires destinés aux professionnels et aux patients/résidents (p. 7)**

Tous les résultats et les indicateurs sont exprimés sur 100.

Code couleur pour les indicateurs :

> 80%    entre 60 et 80%    < 60%

Code couleur pour les taux de réponses positives (Toujours/Très souvent) :

> 80%    entre 60 et 80%    < 60%

Code couleur pour les taux de réponses négatives (Rarement/Jamais) :

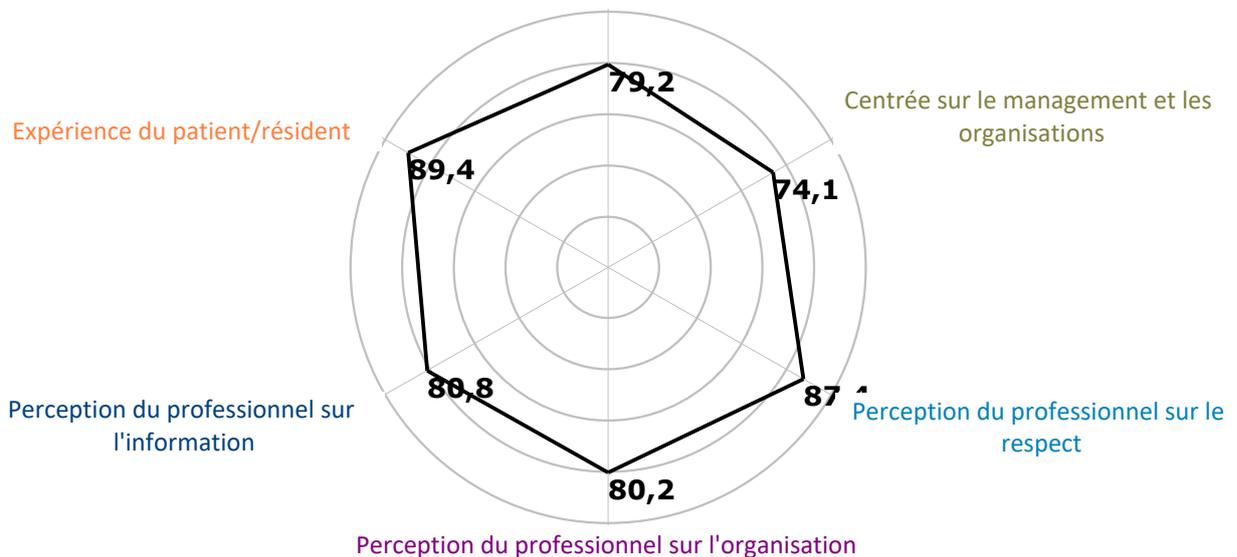
> 10%

Code couleur pour les réponses de l'auto-évaluation établissement :

Oui    En grande partie  
Partiellement    Non

**Indicateurs de perception de la bientraitance**

Approche managériale centrée sur les pratiques professionnelles

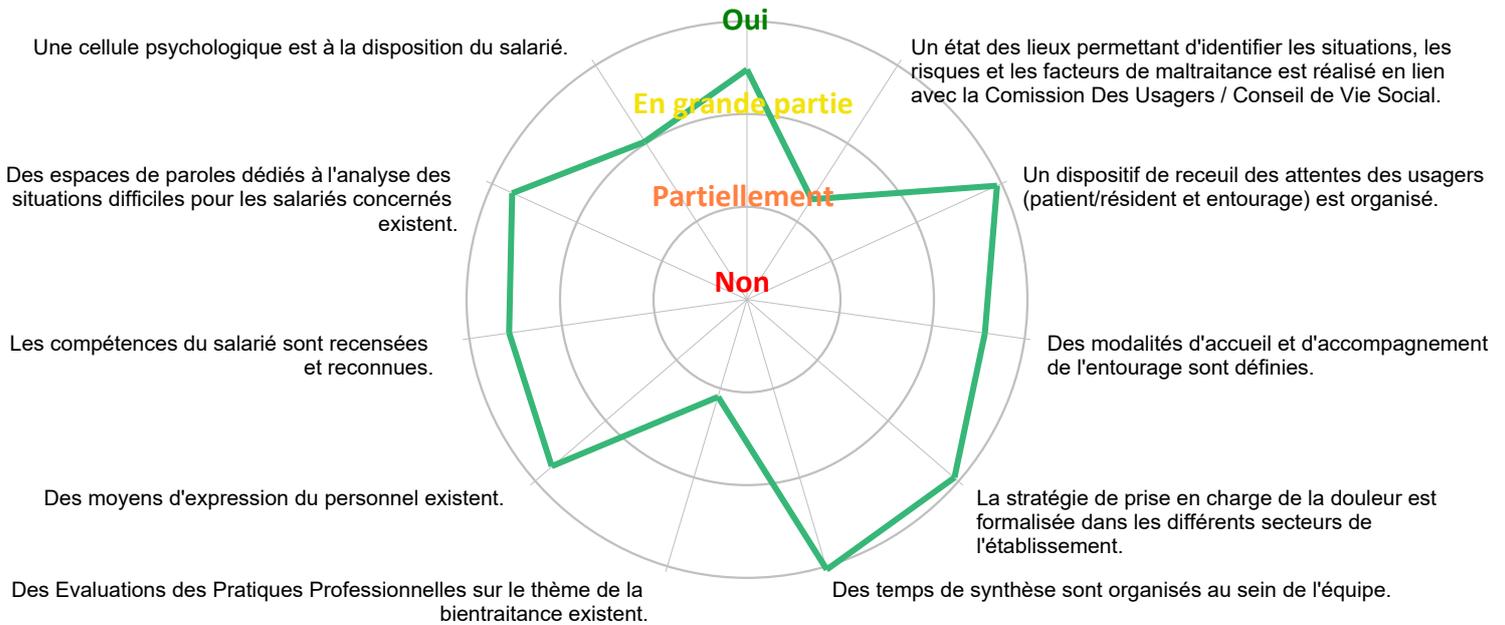


Résultats régionaux - Domicile (11 entités incluses)

**Indicateurs d'approche managériale**



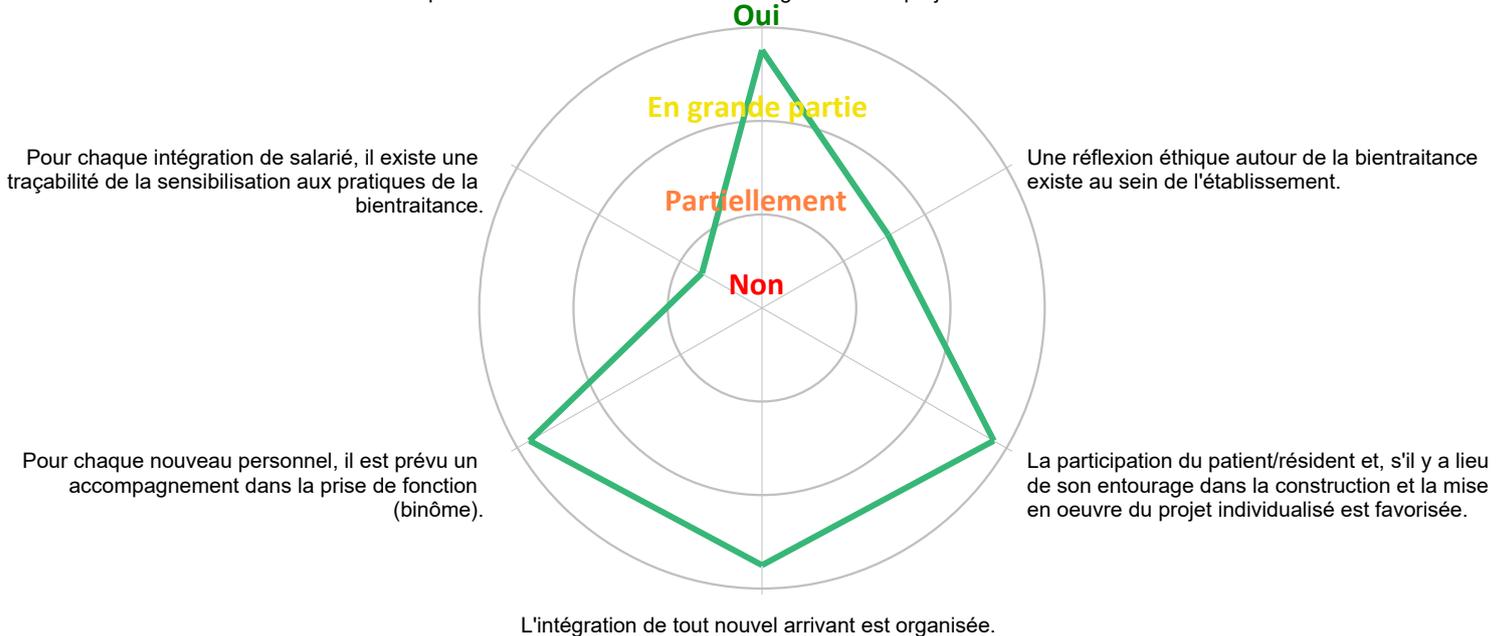
Des actions visant la prévention de la maltraitance et la promotion de la bientraitance sont mises en oeuvre.



**Réponses à l'auto-évaluation de l'établissement**



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



**Réponses à l'auto-évaluation de l'établissement**

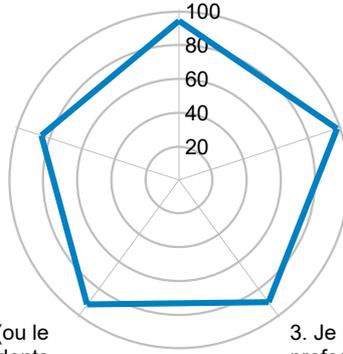


Résultats régionaux - Domicile (11 entités incluses)

### Indicateurs de perception de la bientraitance par les professionnels



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



5. Je veille à ne pas faire de bruit.

2. Je respecte les choix et refus du patient/résident.

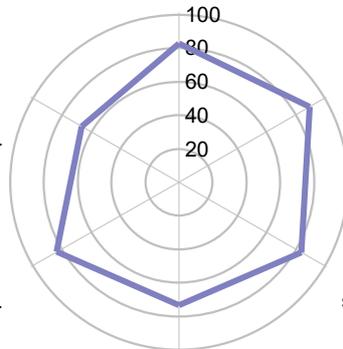
4. Je frappe et attends avant d'entrer dans la chambre (ou le domicile) des patients/résidents.

3. Je reste discret sur mes sujets de discussions (personnels et professionnels) entre collègues à proximité des patients/résidents.

### Taux de Toujours/Très souvent au questionnaire à l'attention des professionnels



15. Un temps d'accueil du patient/résident est organisé.



20. Le patient/résident est informé des événements indésirables associés aux soins survenus lors de sa prise en charge.

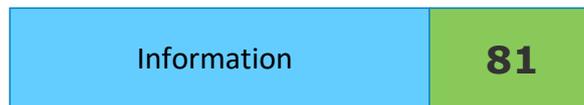
16. Le recueil de la personne de confiance est organisé.

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

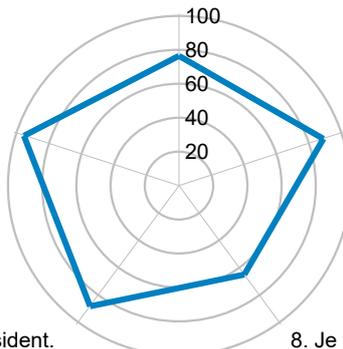
17. Un soutien psycho-social est proposé au patient/résident, si besoin.

18. Une information régulière est fournie au patient/résident sur son état de santé/examens, tout au long de sa prise en charge.

### Taux de Toujours/Très souvent au questionnaire à l'attention des professionnels



6. Je connais les informations médicales délivrées par l'équipe au patient/résident.



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

7. Lorsque je délivre des informations au patient/résident je m'assure de sa compréhension (reformulation).

9. Je communique avec l'entourage du patient/résident.

8. Je connais les habitudes de vie, la culture du patient/résident.

### Taux de Toujours/Très souvent au questionnaire à l'attention des professionnels

Résultats régionaux - Domicile (11 entités incluses)

**Indicateur de perception de la bien-être par les patients / résidents**

Expérience du patient/résident **89**



**Taux de Toujours/Très souvent au questionnaire à l'attention des patients/résidents**

Résultats régionaux - Domicile (11 entités incluses)

## Regards croisés

L'objectif de cette partie est de comparer la perception des patients/résidents sur les pratiques de bientraitance vis-à-vis de la perception des professionnels et du management de l'établissement. Nous avons organisé ce regard croisé en 6 sous parties qui sont les suivantes :

### Pilotage

Accueil

Information

Accompagne-  
ment

Coordination

### Respect

Afin de faciliter votre lecture, des icônes figurent avant chaque question pour identifier le questionnaire auquel appartient la question utilisée.



Réponses relatives à l'auto-évaluation de l'établissement.



Réponses concernant le questionnaire à l'attention des professionnels.



Réponses concernant le questionnaire à l'attention des patients/résidents.

**Attention** : Les résultats des questionnaires à l'attention des professionnels et des patients/résidents sont exprimés en de réponses aux modalités "Toujours/Très souvent" \* (c.f. Codes couleurs définis p.3). Les résultats de l'auto-évaluation de l'établissement ont pour modalités de réponses :

Oui

En grande  
partie

Partiel-  
lement

Non

### Points de vigilance :

- Il est important de croiser les différents questionnaires et de s'interroger sur d'éventuels écarts importants entre les différentes perceptions.
- Si un faible nombre de personnes ont répondu au questionnaire à l'attention des professionnels et/ou au questionnaire à l'attention des patients/résidents, les résultats sont à interpréter avec précaution (c.f. Taux de retour p.2).

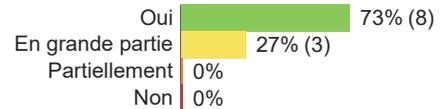
\*Excepté pour la question relative à la procédure d'accueil dont a bénéficié le professionnel, c'est le pourcentage de "Oui" / "En grande partie" qui est restitué.

Résultats régionaux - Domicile (11 entités incluses)

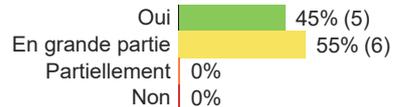
## Pilotage



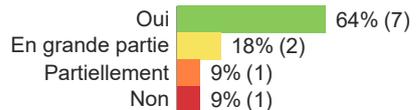
La promotion de la bientraitance est intégrée dans le projet d'établissement.



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



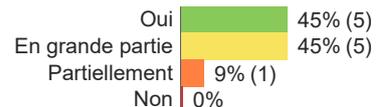
La bientraitance est un sujet du plan de formation pour sensibiliser et accompagner les salariés.



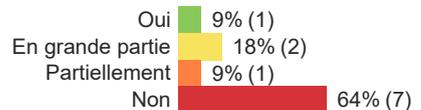
Des actions de sensibilisation sur le thème de la bientraitance sont organisées.



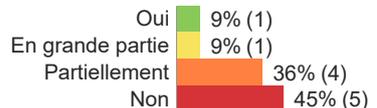
Les contraintes personnelles des professionnels sont recueillies. Des adaptations sont proposées.



Pour chaque intégration de salarié, il existe une traçabilité de la sensibilisation aux pratiques de la bientraitance.



Pour chaque entretien d'évaluation du salarié, le sujet de la bientraitance est évoqué.



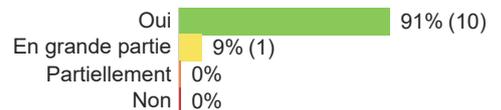
J'ai bénéficié d'une procédure d'accueil lors de mon arrivée dans l'établissement, le service / unité.



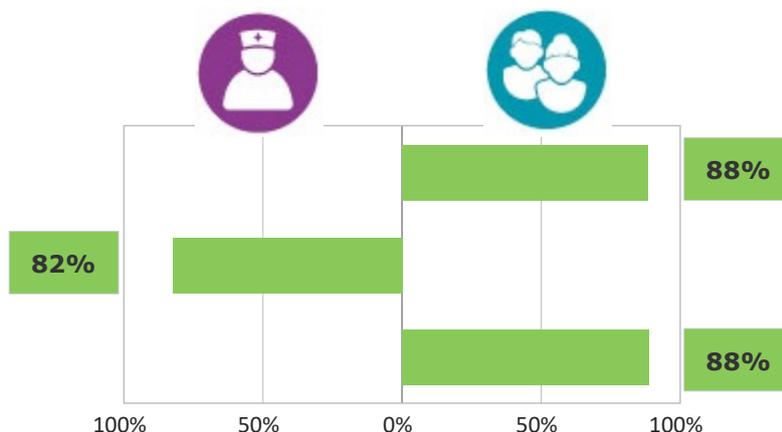
## Accueil



Le patient/résident et son entourage reçoivent une information claire, compréhensible et adaptée sur les conditions de sa prise en charge.



Un temps d'accueil du patient/résident est organisé.



Au début de ma prise en charge à domicile, j'estime avoir reçu les informations nécessaires à son bon déroulement.

Au début de ma prise en charge à domicile, j'ai trouvé le temps de mise en place de mes soins correct

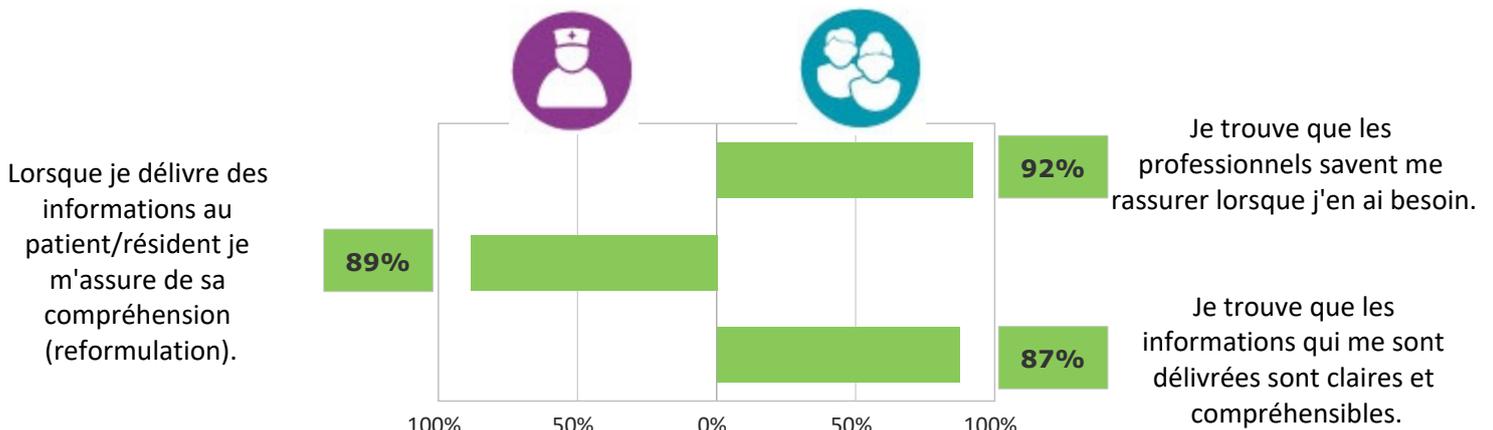
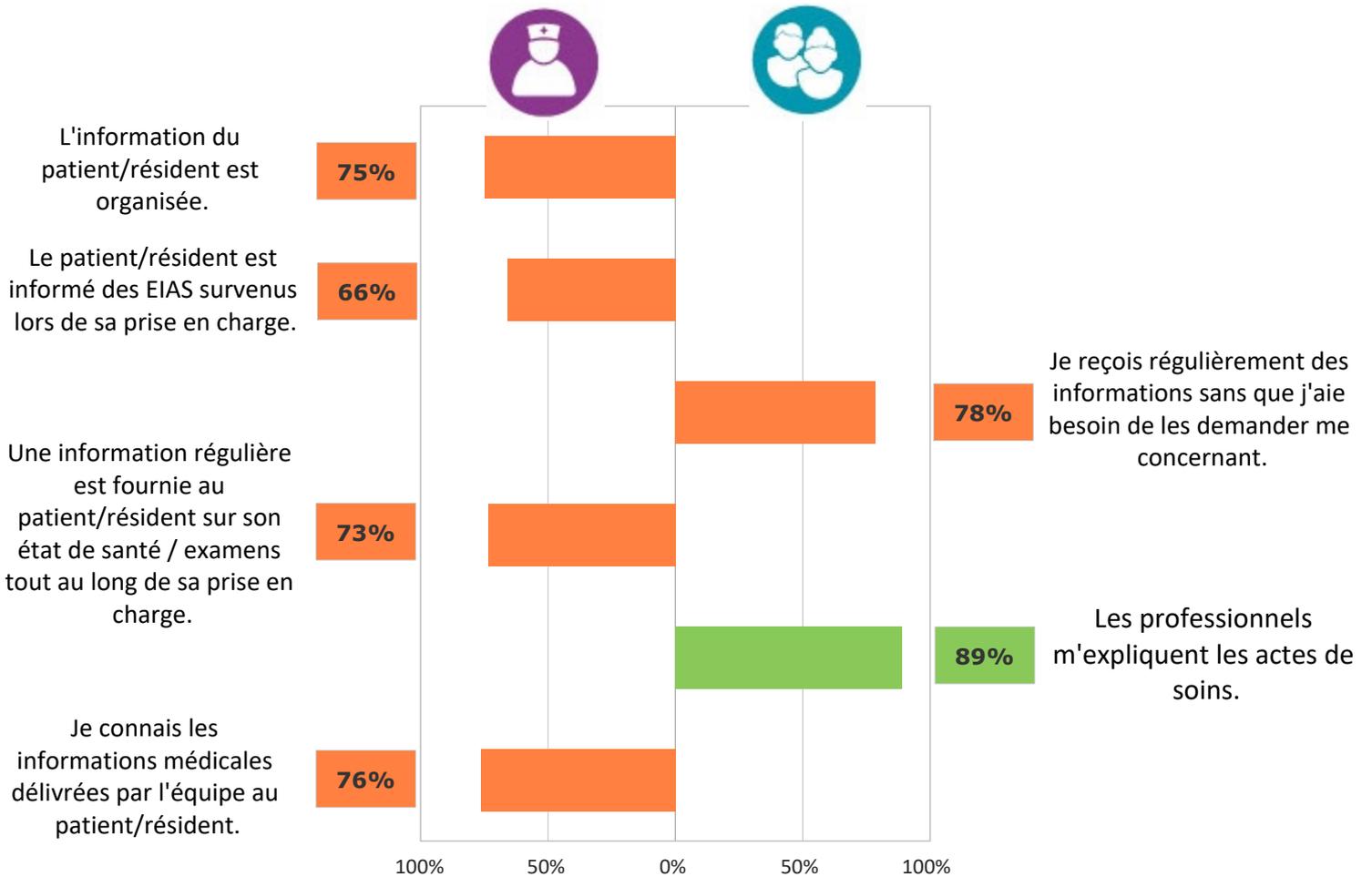
Résultats régionaux - Domicile (11 entités incluses)

**Information**



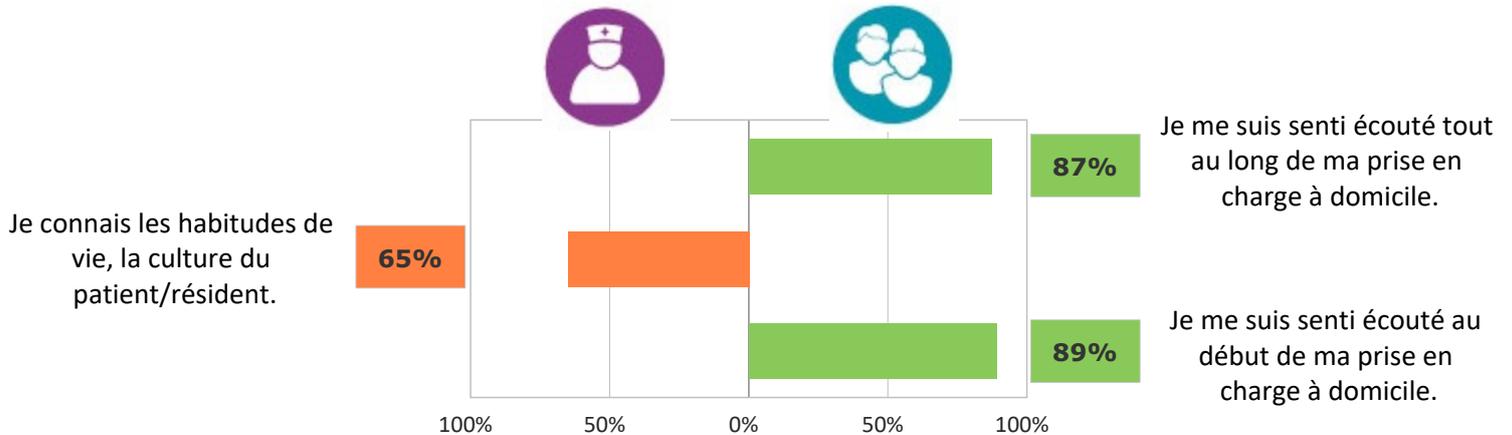
Une démarche structurée d'information du patient/résident en cas de dommage lié aux soins est définie.

Oui **73% (8)**  
En grande partie **0%**  
Partiellement **0%**  
Non **27% (3)**

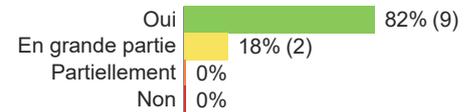


Résultats régionaux - Domicile (11 entités incluses)

**Accompagnement**



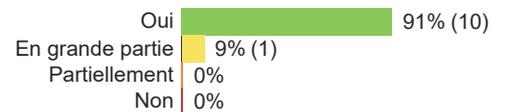
La participation du patient/résident et, s'il y a lieu, de son entourage dans la construction et la mise en œuvre du projet individualisé est favorisée.



Le patient/résident a un projet de soins/vie formalisé.



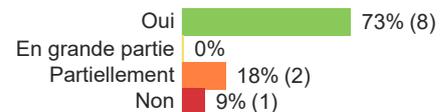
La stratégie de prise en charge de la douleur est formalisée dans les différents secteurs de l'établissement.



J'utilise une échelle reconnue pour l'évaluation de la douleur.



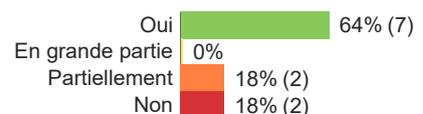
Les patients/résidents ayant besoin d'une prise en charge nutritionnelle spécifique sont identifiés.



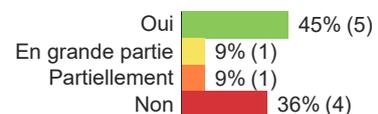
Un dépistage des troubles nutritionnels est réalisé.



L'établissement, le service dispose de personnel dédié à l'accompagnement psychologique des patients/résidents.



L'établissement, le service dispose de personnel dédié à l'accompagnement social des patients/résidents.



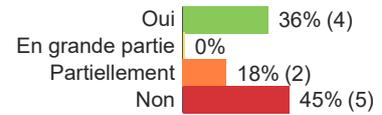
Un soutien psycho-social est proposé au patient/résident si besoin.



Résultats régionaux - Domicile (11 entités incluses)



Les bonnes pratiques d'isolement et d'aller et venir sont formalisées.



Je me sens libre de sortir à l'extérieur quand je le souhaite. (spécifique EHPAD)

Les répondants n'étaient pas concernés par cette question.



L'accès aux secteurs d'hospitalisation/hébergement est facilité pour l'entourage.

Les répondants n'étaient pas concernés par cette question.



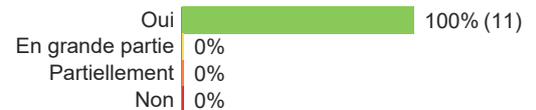
Les horaires de soins me permettent de recevoir des visites.



**Coordination**



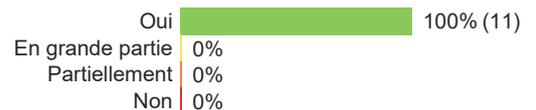
Des mécanismes de coordination permettent d'assurer le relais entre les équipes.



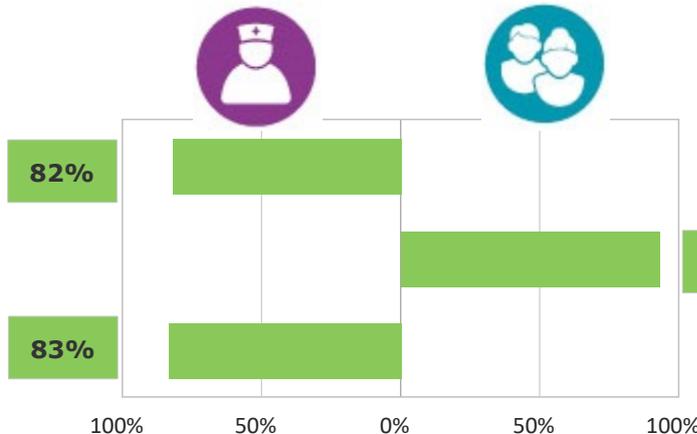
Des staffs interdisciplinaires et/ou de service sont organisés.



Des temps de synthèse sont organisés au sein de l'équipe.



Je peux participer aux réunions de service et/ou pluridisciplinaires si je le souhaite.



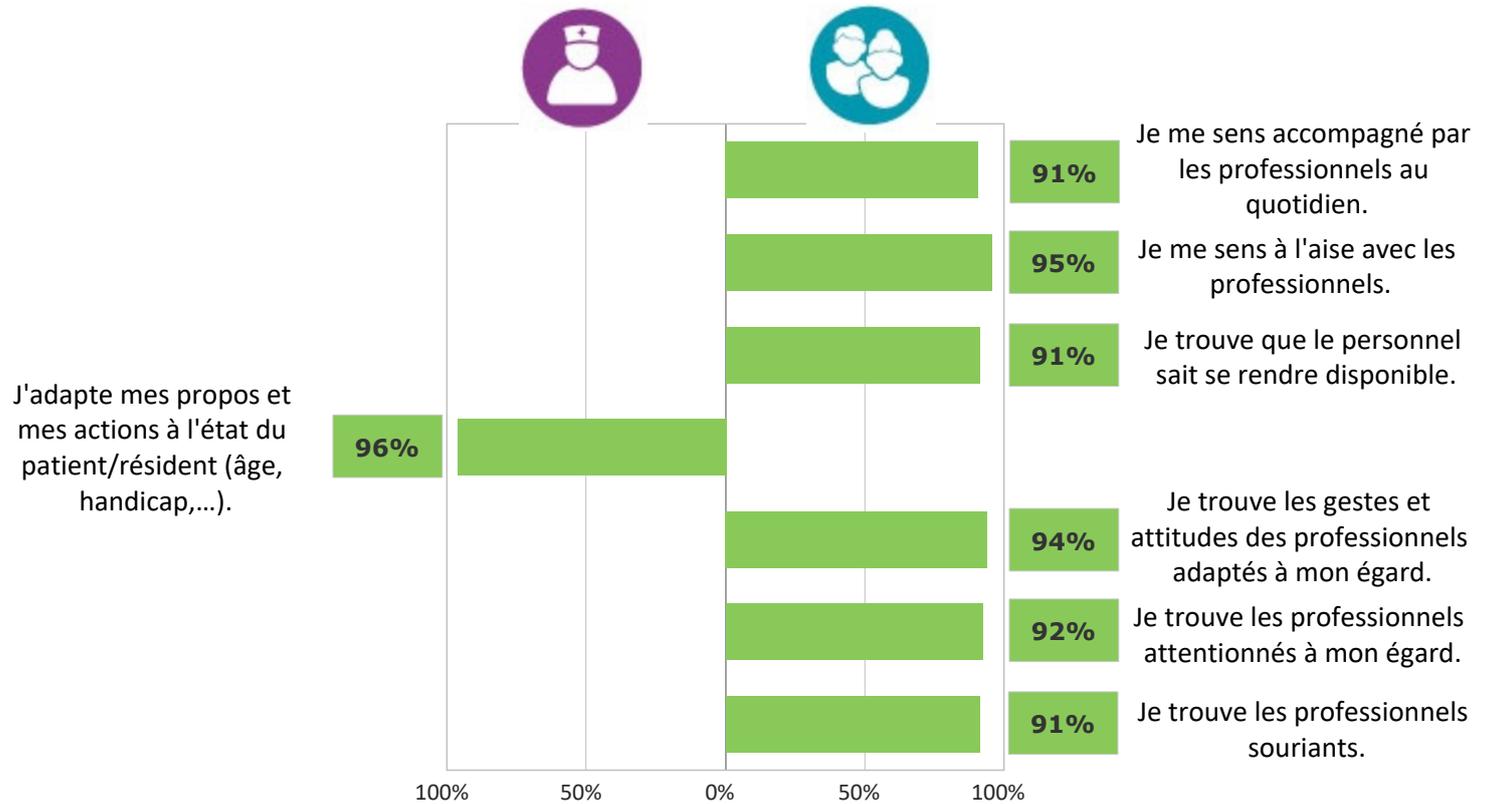
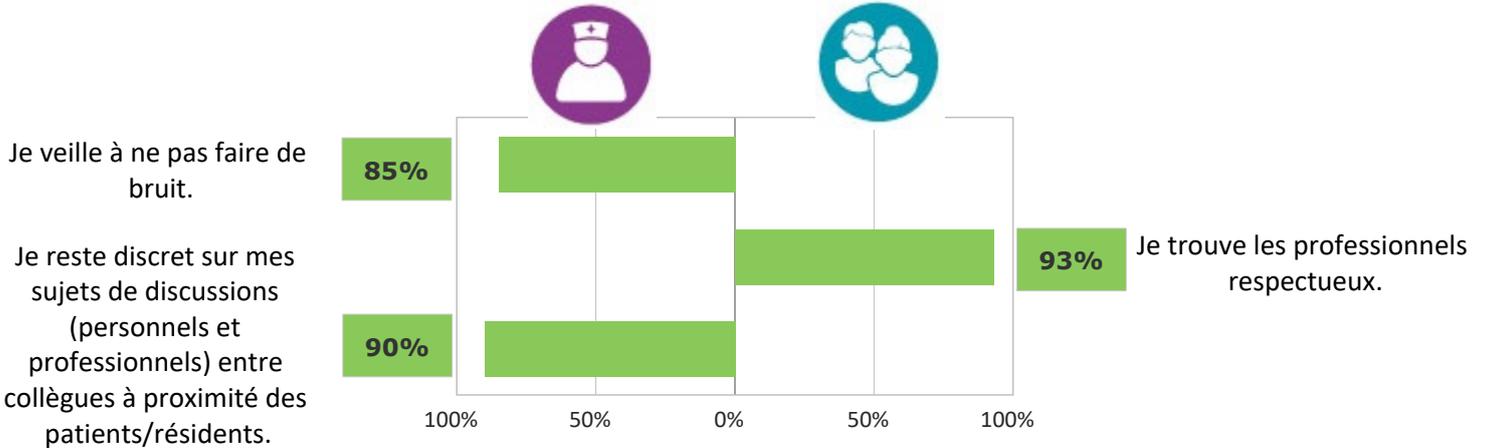
La coordination de la prise en charge du patient/résident entre professionnels est assurée.

Je me sens en confiance par rapport à la qualité des soins délivrés.

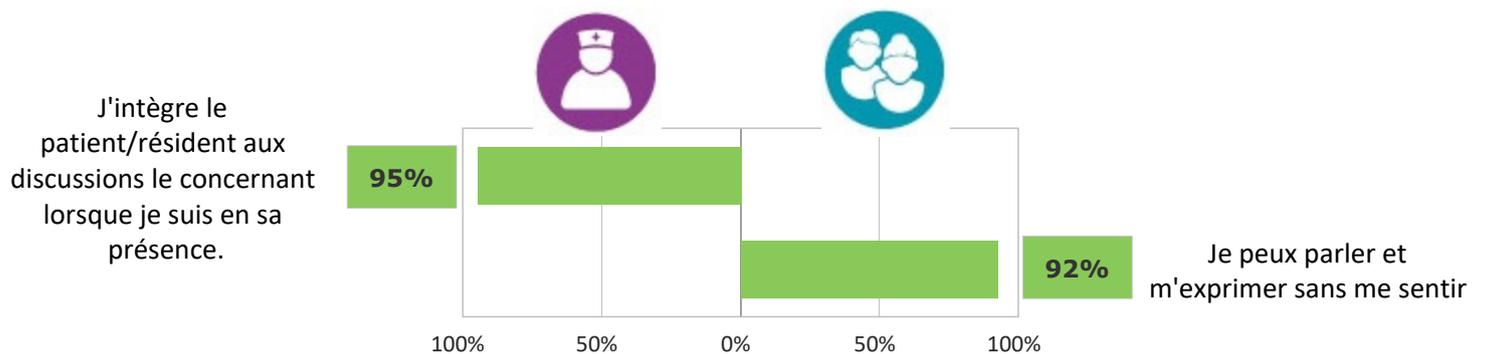
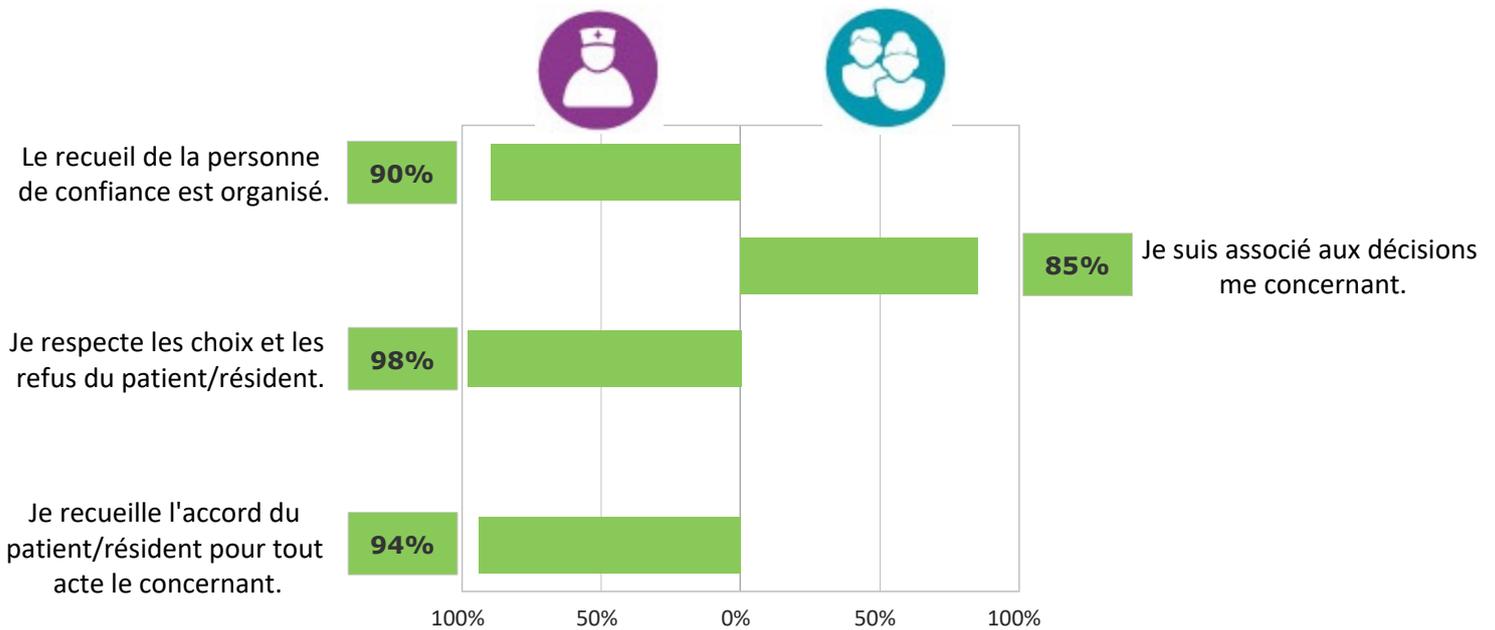
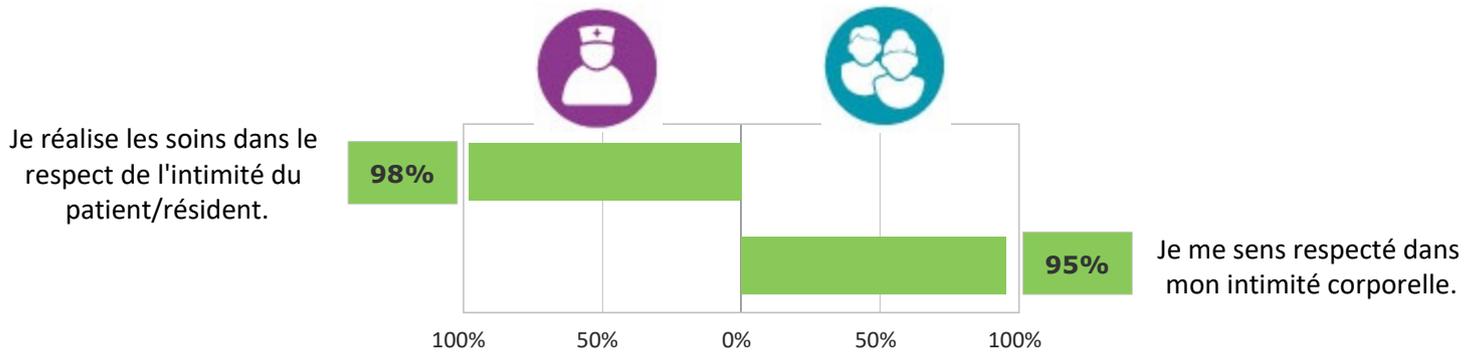


Résultats régionaux - Domicile (11 entités incluses)

## Respect



Résultats régionaux - Domicile (11 entités incluses)





Résultats régionaux - Domicile (11 entités incluses)

## Annexes



**Résultats de l'auto-évaluation**

*P. 15*



**Résultats du questionnaire à l'attention des professionnels**

*P. 16*



**Résultats du questionnaire à l'attention des patients/résidents**

*P. 23*

**Résultats régionaux - Domicile (11 entités incluses)**

Résultats de l'auto-évaluation de l'établissement	Oui	En grande partie	Partiellement	Non
1. La promotion de la bienveillance est intégrée dans le projet d'établissement.	73%	27%		
2. Des actions visant la prévention de la maltraitance et la promotion de la bienveillance sont mises en oeuvre.	45%	55%		
3. Les modalités de signalement des cas de maltraitance sont définies et diffusées.	55%	36%		9%
4. Une réflexion éthique autour de la bienveillance existe au sein de l'établissement.	18%	36%	27%	18%
5. Un état des lieux permettant d'identifier les situations, les risques et les facteurs de maltraitance est réalisé en lien avec la Commission Des Usagers / Conseil de Vie Social.	18%	18%	36%	27%
6. Un dispositif de recueil des attentes des usagers (patient/résident et entourage) est organisé.	91%	9%		
7. Des modalités d'accueil et d'accompagnement de l'entourage sont définies.	73%	18%		9%
8. Une procédure sur les recommandations en matière de contention est formalisée.	73%		18%	9%
9. Les bonnes pratiques d'isolement et d'aller et venir sont formalisées.	36%		18%	45%
10. La participation du patient/résident et, s'il y a lieu de son entourage dans la construction et la mise en oeuvre du projet individualisé est favorisée.	82%	18%		
11. Une démarche structurée d'information du patient/résident en cas de dommage associé aux soins est définie.	73%			27%
12. La stratégie de prise en charge de la douleur est formalisée dans les différents secteurs de l'établissement.	91%	9%		
13. Les recommandations en matière de prévention des escarres sont formalisées.	82%	18%		
14. Les patients/résidents ayant besoin d'une prise en charge nutritionnelle spécifique sont identifiés.	73%		18%	9%
15. Le patient/résident et son entourage reçoivent une information claire, compréhensible et adaptée sur les conditions de séjour.	91%	9%		
16. Des mécanismes de coordination permettent d'assurer le relais entre les équipes.	100%			
17. Des staffs interdisciplinaires et/ou de service sont organisés.	100%			
18. Des temps de synthèse sont organisés au sein de l'équipe.	100%			
19. Des Evaluations des Pratiques Professionnelles sur le thème de la bienveillance existent.	9%	27%	27%	36%
20. La bienveillance est un sujet du plan de formation pour sensibiliser et accompagner les salariés.	64%	18%	9%	9%
21. Pour chaque entretien d'évaluation du salarié, le sujet de la bienveillance est évoqué.	9%	9%	36%	45%
22. L'établissement / le service dispose de personnel dédié à l'accompagnement psychologique des patients/résidents.	64%		18%	18%
23. L'établissement / le service dispose de personnel dédié à l'accompagnement social des patients/résidents.	45%	9%	9%	36%
24. Des formations aux droits des patients/résidents destinées aux professionnels sont organisées.	27%	27%	18%	27%
25. Des moyens d'expression du personnel existent.	82%	9%	9%	
26. L'adéquation quantitative et qualitative des ressources humaines est ajustée en fonction de l'activité et de l'évolution des prises en charge.	45%	36%	18%	
27. Les compétences du salarié sont recensées et reconnues.	64%	27%	9%	
28. L'intégration de tout nouvel arrivant est organisée.	82%	9%	9%	
29. Pour chaque nouveau personnel, il est prévu un accompagnement dans la prise de fonction (binôme).	91%		9%	
30. Les contraintes personnelles des professionnels sont recueillies. Des adaptations sont proposées.	45%	45%	9%	
31. Pour chaque intégration de salarié, il existe une traçabilité de la sensibilisation aux pratiques de la bienveillance.	9%	18%	9%	64%
32. Des espaces de paroles dédiés à l'analyse des situations difficiles pour les salariés concernés existent.	82%	9%	9%	
33. Une cellule psychologique est à la disposition du salarié.	45%	18%	27%	9%
34. Le circuit administratif est connu et facilité des usagers (patients/résidents et entourage).	64%	18%		18%

Résultats régionaux - Domicile (11 entités incluses)

## Résultats du questionnaire à l'attention des professionnels

### 1- Je recueille l'accord du patient/résident pour tout acte le concernant.

	Toujours / Très souvent		Souvent		Rarement / Jamais		Non concerné	
Médecin	19	100%						
Infirmier	102	91%	9	8%	1	1%		
Aide-soignant	140	93%	6	4%	1	1%	2	1%
Agent de service	1	100%						
Autre	24	83%	1	3%			4	14%
<b>Total</b>	<b>290</b>	<b>91%</b>	<b>17</b>	<b>5%</b>	<b>2</b>	<b>1%</b>	<b>6</b>	<b>2%</b>

### 2- Je respecte les choix et refus du patient/résident.

	Toujours / Très souvent		Souvent		Rarement / Jamais		Non concerné	
Médecin	19	100%						
Infirmier	108	96%	4	4%				
Aide-soignant	149	99%	2	1%				
Agent de service	1	100%						
Autre	25	86%					4	14%
<b>Total</b>	<b>307</b>	<b>97%</b>	<b>6</b>	<b>2%</b>			<b>4</b>	<b>1%</b>

### 3- Je reste discret sur mes sujets de discussions (personnels et professionnels) entre collègues à proximité des patients/résidents.

	Toujours / Très souvent		Souvent		Rarement / Jamais		Non concerné	
Médecin	15	79%	4	21%				
Infirmier	101	90%	8	7%			3	3%
Aide-soignant	130	86%	17	11%			2	1%
Agent de service	1	100%						
Autre	25	86%	2	7%			2	7%
<b>Total</b>	<b>276</b>	<b>87%</b>	<b>31</b>	<b>10%</b>			<b>7</b>	<b>2%</b>

### 4- Je frappe et attends avant d'entrer dans la chambre (ou le domicile) des patients/résidents.

	Toujours / Très souvent		Souvent		Rarement / Jamais		Non concerné	
Médecin	18	95%	1	5%				
Infirmier	101	90%	8	7%	1	1%	1	1%
Aide-soignant	133	88%	13	9%	4	3%	1	1%
Agent de service	1	100%						
Autre	25	86%					4	14%
<b>Total</b>	<b>283</b>	<b>89%</b>	<b>22</b>	<b>7%</b>	<b>5</b>	<b>2%</b>	<b>6</b>	<b>2%</b>

Résultats régionaux - Domicile (11 entités incluses)

Résultats du questionnaire à l'attention des professionnels

5- Je veille à ne pas faire de bruit.

	Toujours / Très souvent		Souvent		Rarement / Jamais		Non concerné	
Médecin	16	84%	2	11%	1	5%		
Infirmier	88	79%	21	19%			3	3%
Aide-soignant	128	85%	20	13%	1	1%	2	1%
Agent de service	1	100%						
Autre	21	72%	2	7%			6	21%
<b>Total</b>	<b>258</b>	<b>81%</b>	<b>45</b>	<b>14%</b>	<b>2</b>	<b>1%</b>	<b>12</b>	<b>4%</b>

6- Je connais les informations médicales délivrées par l'équipe au patient/résident.

	Toujours / Très souvent		Souvent		Rarement / Jamais		Non concerné	
Médecin	12	63%	6	32%	1	5%		
Infirmier	80	71%	30	27%	2	2%		
Aide-soignant	121	80%	26	17%	2	1%	1	1%
Agent de service	1	100%						
Autre	19	66%	7	24%	1	3%	2	7%
<b>Total</b>	<b>238</b>	<b>75%</b>	<b>69</b>	<b>22%</b>	<b>6</b>	<b>2%</b>	<b>3</b>	<b>1%</b>

7- Lorsque je délivre des informations au patient/résident je m'assure de sa compréhension (reformulation).

	Toujours / Très souvent		Souvent		Rarement / Jamais		Non concerné	
Médecin	16	84%	3	16%				
Infirmier	94	84%	18	16%				
Aide-soignant	140	93%	9	6%	1	1%	1	1%
Agent de service	1	100%						
Autre	22	76%	5	17%			2	7%
<b>Total</b>	<b>278</b>	<b>88%</b>	<b>35</b>	<b>11%</b>	<b>1</b>	<b>0%</b>	<b>3</b>	<b>1%</b>

8- Je connais les habitudes de vie, la culture du patient/résident.

	Toujours / Très souvent		Souvent		Rarement / Jamais		Non concerné	
Médecin	9	47%	10	53%				
Infirmier	60	54%	46	41%	6	5%		
Aide-soignant	115	76%	32	21%	3	2%	1	1%
Agent de service	1	100%						
Autre	14	48%	11	38%	1	3%	3	10%
<b>Total</b>	<b>203</b>	<b>64%</b>	<b>100</b>	<b>32%</b>	<b>10</b>	<b>3%</b>	<b>4</b>	<b>1%</b>

Résultats régionaux - Domicile (11 entités incluses)

## Résultats du questionnaire à l'attention des professionnels

### 9- Je communique avec l'entourage du patient/résident.

	Toujours / Très souvent		Souvent		Rarement / Jamais		Non concerné	
Médecin	15	79%	3	16%	1	5%		
Infirmier	104	93%	8	7%				
Aide-soignant	130	86%	18	12%	3	2%		
Agent de service	1	100%						
Autre	22	76%	5	17%			1	3%
<b>Total</b>	<b>276</b>	<b>87%</b>	<b>35</b>	<b>11%</b>	<b>4</b>	<b>1%</b>	<b>1</b>	<b>0%</b>

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

	Toujours / Très souvent		Souvent		Rarement / Jamais		Non concerné	
Médecin	18	95%	1	5%				
Infirmier	106	95%	6	5%				
Aide-soignant	141	93%	9	6%	1	1%		
Agent de service	1	100%						
Autre	26	90%					3	10%
<b>Total</b>	<b>297</b>	<b>94%</b>	<b>16</b>	<b>5%</b>	<b>1</b>	<b>0%</b>	<b>3</b>	<b>1%</b>

### 11- J'utilise une échelle reconnue pour l'évaluation de la douleur.

	Toujours / Très souvent		Souvent		Rarement / Jamais		Non concerné	
Médecin	16	84%	2	11%	1	5%		
Infirmier	103	92%	7	6%	2	2%		
Aide-soignant	106	70%	28	19%	15	10%		
Agent de service			1	100%				
Autre	13	45%	7	24%	1	3%	8	28%
<b>Total</b>	<b>241</b>	<b>76%</b>	<b>45</b>	<b>14%</b>	<b>19</b>	<b>6%</b>	<b>9</b>	<b>3%</b>

### 12- J'évalue et/ou prends en compte l'état nutritionnel du patient/résident.

	Toujours / Très souvent		Souvent		Rarement / Jamais		Non concerné	
Médecin	12	63%	6	32%	1	5%		
Infirmier	72	64%	35	31%	5	4%		
Aide-soignant	100	66%	42	28%	6	4%	2	1%
Agent de service			1	100%				
Autre	12	41%	4	14%			13	45%
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>63%</b>	<b>89</b>	<b>28%</b>	<b>12</b>	<b>4%</b>	<b>15</b>	<b>5%</b>

Résultats régionaux - Domicile (11 entités incluses)

## Résultats du questionnaire à l'attention des professionnels

### 13- J'adapte mes propos et mes actions à l'état du patient/résident (âge, handicap,...).

	Toujours / Très souvent		Souvent		Rarement / Jamais		Non concerné	
Médecin	18	95%	1	5%				
Infirmier	109	97%	3	3%				
Aide-soignant	144	95%	6	4%			1	1%
Agent de service	1	100%						
Autre	26	90%	1	3%	1	3%	1	3%
<b>Total</b>	<b>303</b>	<b>96%</b>	<b>11</b>	<b>3%</b>	<b>1</b>	<b>0%</b>	<b>2</b>	<b>1%</b>

### 14- Je réalise les soins dans le respect de l'intimité du patient/résident.

	Toujours / Très souvent		Souvent		Rarement / Jamais		Non concerné	
Médecin	17	89%	1	5%			1	5%
Infirmier	105	94%	3	3%			4	4%
Aide-soignant	149	99%	1	1%	1	1%		
Agent de service	1	100%						
Autre	23	79%					6	21%
<b>Total</b>	<b>299</b>	<b>94%</b>	<b>5</b>	<b>2%</b>	<b>1</b>	<b>0%</b>	<b>11</b>	<b>3%</b>

### 15- Un temps d'accueil du patient/résident est organisé.

	Toujours / Très souvent		Souvent		Rarement / Jamais		Ne sait pas	
Médecin	12	63%	5	26%			2	11%
Infirmier	90	80%	10	9%	1	1%	1	1%
Aide-soignant	81	54%	20	13%	7	5%	16	11%
Agent de service							1	100%
Autre	19	66%	1	3%			3	10%
<b>Total</b>	<b>204</b>	<b>64%</b>	<b>36</b>	<b>11%</b>	<b>8</b>	<b>3%</b>	<b>23</b>	<b>7%</b>

### 16- Le recueil de la personne de confiance est organisé.

	Toujours / Très souvent		Souvent		Rarement / Jamais		Ne sait pas	
Médecin	16	84%	1	5%			2	11%
Infirmier	94	84%	6	5%			5	4%
Aide-soignant	100	66%	17	11%	2	1%	22	15%
Agent de service	1	100%						
Autre	20	69%					3	10%
<b>Total</b>	<b>232</b>	<b>73%</b>	<b>25</b>	<b>8%</b>	<b>2</b>	<b>1%</b>	<b>32</b>	<b>10%</b>

Résultats régionaux - Domicile (11 entités incluses)

Résultats du questionnaire à l'attention des professionnels

17- Un soutien psycho-social est proposé au patient/résident si besoin.

	Toujours / Très souvent		Souvent		Rarement / Jamais		Ne sait pas	
Médecin	17	89%			1	5%	1	5%
Infirmier	94	84%	15	13%			2	2%
Aide-soignant	100	66%	20	13%	8	5%	18	12%
Agent de service	1	100%						
Autre	23	79%	2	7%			1	3%
<b>Total</b>	<b>239</b>	<b>75%</b>	<b>38</b>	<b>12%</b>	<b>9</b>	<b>3%</b>	<b>22</b>	<b>7%</b>

18- Une information régulière est fournie au patient/résident sur son état de santé/examens, tout au long de sa prise en charge.

	Toujours / Très souvent		Souvent		Rarement / Jamais		Ne sait pas	
Médecin	14	74%	4	21%			1	5%
Infirmier	77	69%	24	21%			5	4%
Aide-soignant	76	50%	32	21%	2	1%	31	21%
Agent de service							1	100%
Autre	16	55%	5	17%			3	10%
<b>Total</b>	<b>184</b>	<b>58%</b>	<b>65</b>	<b>21%</b>	<b>2</b>	<b>1%</b>	<b>42</b>	<b>13%</b>

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

	Toujours / Très souvent		Souvent		Rarement / Jamais		Ne sait pas	
Médecin	15	79%	4	21%				
Infirmier	96	86%	13	12%			1	1%
Aide-soignant	113	75%	28	19%			5	3%
Agent de service	1	100%						
Autre	24	83%	4	14%				
<b>Total</b>	<b>253</b>	<b>80%</b>	<b>50</b>	<b>16%</b>			<b>6</b>	<b>2%</b>

20- Le patient/résident est informé des évènements indésirables associés aux soins survenus lors de sa prise en charge.

	Toujours / Très souvent		Souvent		Rarement / Jamais		Ne sait pas	
Médecin	12	63%	3	16%	1	5%	3	16%
Infirmier	49	44%	19	17%	21	19%	18	16%
Aide-soignant	84	56%	25	17%	9	6%	28	19%
Agent de service	1	100%						
Autre	12	41%	3	10%	1	3%	8	28%
<b>Total</b>	<b>162</b>	<b>51%</b>	<b>51</b>	<b>16%</b>	<b>32</b>	<b>10%</b>	<b>57</b>	<b>18%</b>

Résultats régionaux - Domicile (11 entités incluses)

## Résultats du questionnaire à l'attention des professionnels

### 21- Un dépistage des troubles nutritionnels est réalisé.

	Toujours / Très souvent		Souvent		Rarement / Jamais		Ne sait pas	
Médecin	7	37%	8	42%	2	11%	2	11%
Infirmier	35	31%	40	36%	22	20%	12	11%
Aide-soignant	39	26%	43	28%	18	12%	33	22%
Agent de service					1	100%		
Autre	7	24%	4	14%	1	3%	12	41%
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>28%</b>	<b>96</b>	<b>30%</b>	<b>45</b>	<b>14%</b>	<b>59</b>	<b>19%</b>

### 22- L'information du patient/résident est organisée.

	Toujours / Très souvent		Souvent		Rarement / Jamais		Ne sait pas	
Médecin	13	68%	5	26%			1	5%
Infirmier	79	71%	21	19%	3	3%	6	5%
Aide-soignant	83	55%	36	24%	1	1%	19	13%
Agent de service							1	100%
Autre	21	72%	1	3%			3	10%
<b>Total</b>	<b>199</b>	<b>63%</b>	<b>64</b>	<b>20%</b>	<b>4</b>	<b>1%</b>	<b>30</b>	<b>9%</b>

### 23- Le patient/résident a un projet de soins formalisé.

	Toujours / Très souvent		Souvent		Rarement / Jamais		Ne sait pas	
Médecin	16	84%	1	5%			1	5%
Infirmier	82	73%	18	16%	3	3%	8	7%
Aide-soignant	93	62%	25	17%	4	3%	21	14%
Agent de service	1	100%						
Autre	24	83%			1	3%	2	7%
<b>Total</b>	<b>221</b>	<b>70%</b>	<b>44</b>	<b>14%</b>	<b>8</b>	<b>3%</b>	<b>32</b>	<b>10%</b>

### 24- Des actions de sensibilisation sur le thème de la bientraitance sont organisées.

	Toujours / Très souvent		Souvent		Rarement / Jamais		Ne sait pas	
Médecin	2	11%			12	63%	4	21%
Infirmier	12	11%	19	17%	48	43%	27	24%
Aide-soignant	39	26%	43	28%	36	24%	22	15%
Agent de service							1	100%
Autre	5	17%	7	24%	5	17%	8	28%
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>19%</b>	<b>71</b>	<b>22%</b>	<b>103</b>	<b>32%</b>	<b>62</b>	<b>20%</b>

Résultats régionaux - Domicile (11 entités incluses)

**Résultats du questionnaire à l'attention des professionnels**

**25- J'ai bénéficié d'une procédure d'accueil lors de mon arrivée dans l'établissement, le service / unité.**

	Oui		En grande partie		Partiellement		Non	
Médecin	8	42%	1	5%	8	42%	2	11%
Infirmier	66	59%	21	19%	17	15%	7	6%
Aide-soignant	73	48%	32	21%	27	18%	8	5%
Agent de service	1	100%						
Autre	21	72%	3	10%	2	7%	3	10%
<b>Total</b>	<b>172</b>	<b>54%</b>	<b>58</b>	<b>18%</b>	<b>54</b>	<b>17%</b>	<b>20</b>	<b>6%</b>

**26- Je peux participer aux réunions de service et/ou pluridisciplinaires si je le souhaite.**

	Toujours / Très souvent		Souvent		Rarement / Jamais	
Médecin	17	89%			2	11%
Infirmier	84	75%	16	14%	12	11%
Aide-soignant	124	82%	18	12%	6	4%
Agent de service	1	100%				
Autre	26	90%	3	10%		
<b>Total</b>	<b>257</b>	<b>81%</b>	<b>37</b>	<b>12%</b>	<b>20</b>	<b>6%</b>

**29- Ce questionnaire vous a-t-il permis de vous interroger sur vos pratiques ?**

	Oui		En grande partie		Partiellement		Non	
Médecin	4	21%	4	21%	6	32%	5	26%
Infirmier	35	31%	34	30%	31	28%	9	8%
Aide-soignant	36	24%	47	31%	36	24%	30	20%
Agent de service								
Autre	7	24%	7	24%	9	31%	5	17%
<b>Total</b>	<b>83</b>	<b>26%</b>	<b>93</b>	<b>29%</b>	<b>83</b>	<b>26%</b>	<b>50</b>	<b>16%</b>

## Résultats régionaux - Domicile (11 entités incluses)

**Résultats du questionnaire à l'attention des patients / résidents**

	Toujours / Très souvent		Souvent		Rarement / Jamais	
A1. Je me suis senti écouté lors de mon arrivée (ou au début de ma prise en charge à domicile).	489	85%	50	9%	12	2%
A2. Je me suis senti écouté tout au long du séjour (ou de ma prise en charge à domicile).	472	82%	57	10%	12	2%
A3. Lors de mon arrivée, j'ai trouvé le temps d'attente correct (ou au début de ma prise en charge à domicile, j'ai trouvé le temps de mise en place de mes soins corrects).	470	82%	51	9%	11	2%
A4. A mon entrée, j'ai reçu toutes les informations que j'estime nécessaires à mon installation (ou au début de ma prise en charge à domicile, j'estime avoir reçu les informations nécessaires à son bon déroulement).	474	82%	50	9%	14	2%
A5. Je trouve les professionnels souriants.	514	89%	46	8%	5	1%
A6. Je trouve les professionnels respectueux.	526	91%	39	7%	1	0%
A7. Je trouve les professionnels attentionnés à mon égard.	519	90%	44	8%		
A8. Je trouve les gestes et attitudes des professionnels adaptés à mon égard.	527	92%	34	6%	1	0%
A9. Je trouve que le personnel sait se rendre disponible.	507	88%	46	8%	5	1%
A10. Je trouve le cadre de vie agréable (ou adapté à la prise en charge à domicile).	468	81%	46	8%	6	1%
A11. Je trouve que les informations qui me sont délivrées sont claires et compréhensibles.	478	83%	56	10%	14	2%
A12. Je peux parler et m'exprimer sans me sentir jugé.	514	89%	38	7%	4	1%
A13. Je me sens à l'aise avec les professionnels.	537	93%	23	4%	3	1%
A14. Je trouve que les professionnels savent me rassurer lorsque j'en ai besoin.	507	88%	42	7%	4	1%
A15. Les professionnels m'expliquent les actes de soins.	487	85%	55	10%	8	1%
A16. Je me sens accompagné par les professionnels au quotidien.	499	87%	46	8%	6	1%
A17. Je reçois régulièrement des informations sans que j'aie besoin de les demander me concernant.	424	74%	79	14%	39	7%
A18. Le personnel frappe et attend avant de rentrer dans ma chambre (ou dans mon domicile).	502	87%	27	5%	12	2%
A19. Je me sens respecté dans mon intimité corporelle.	527	92%	28	5%		
A20. Je me sens respecté dans l'intimité de ma chambre (ou de mon domicile).	507	88%	30	5%	3	1%
A21. Je peux recevoir des visites quand je le souhaite (ou les horaires des soins me permettent de recevoir des visites à domicile).	447	78%	69	12%	23	4%
B1. Je me sens libre de sortir à l'extérieur quand je le souhaite.						
B2. J'ai le choix de participer aux activités proposées.						
C1. Je suis associé aux décisions me concernant.	457	79%	65	11%	15	3%
C2. Je me sens en confiance par rapport à la qualité des soins délivrés.	517	90%	37	6%	2	0%



#### **Siège social**

5, allée de l'Île Gloriette  
44093 NANTES Cedex 1  
02 40 84 69 30

Contact@qualirelsante.com  
[www.qualirelsante.com](http://www.qualirelsante.com)

  @QualirelSante

#### **Antenne de Nantes**

Hôpital Saint-Jacques  
85, rue Saint-Jacques 44093 NANTES Cedex 1

#### **Antenne d'Angers**

Buro Club Angers Centre  
19, place du Président Kennedy 49100 Angers