

REGARDS CROISÉS SUR LA BIEN-TRAITANCE



Rapport de résultats

Campagne 2023

Résultats régionaux - EHPAD et SLD (61 entités incluses)



Résultats régionaux - EHPAD et SLD (61 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 **30/10/23** au **31/01/24**.

Périmètre de l'évaluations : 61 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

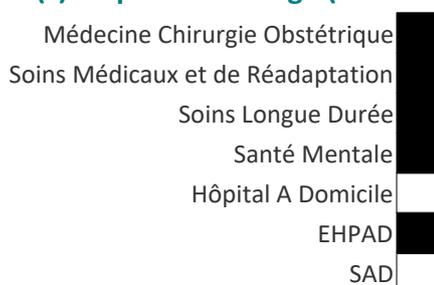
	Répondants	Cible	Taux de retour
Médecin	13	99	13,1%
Infirmier	150	444	33,8%
Aide-soignant	544	1 425	38,2%
Agent de service	273	998	27,4%
Autre	178	389	45,8%
Profession inconnue	37	0	0,0%
Global	1 195	3 355	35,6%

Tableau 2 : Taux de retour des patients/résidents

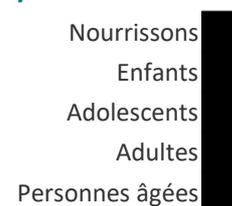
	Répondants	Cible	Taux de retour
Global	1 163	3 035	38,3%

Descriptif de l'échantillon

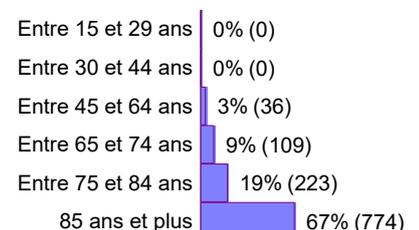
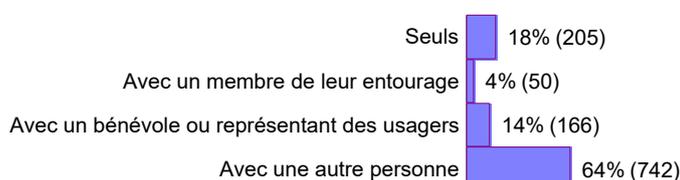
• Filière(s) de prise en charge (61 entités)



• Profil des patients/résidents accueillis



• 1 163 patients/résidents ont répondu à l'enquête :



Résultats régionaux - EHPAD et SLD (61 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) :

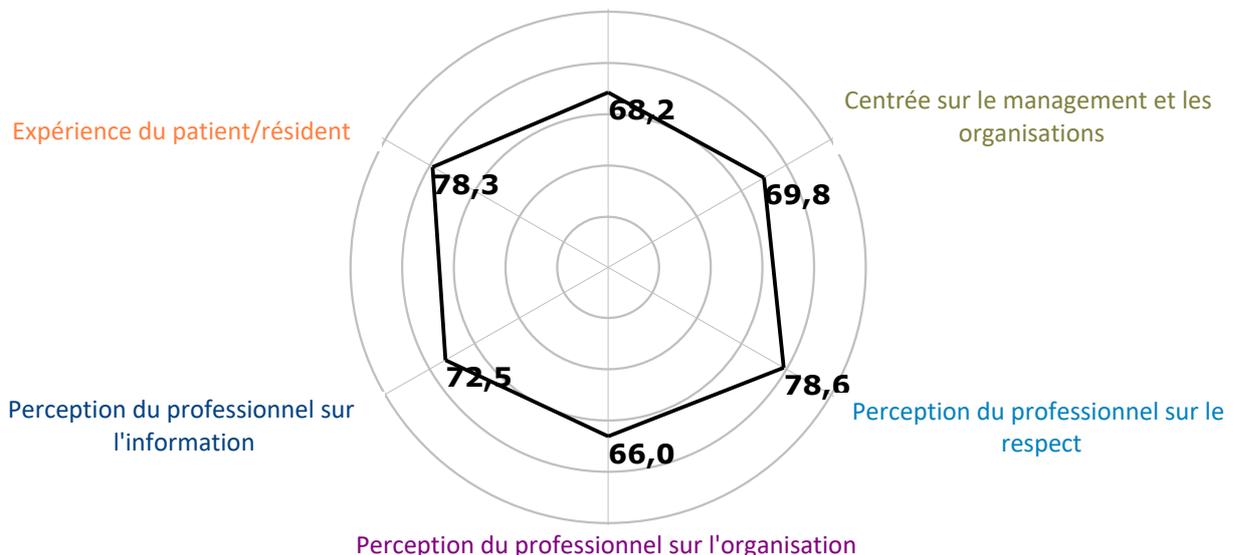
> 10%

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

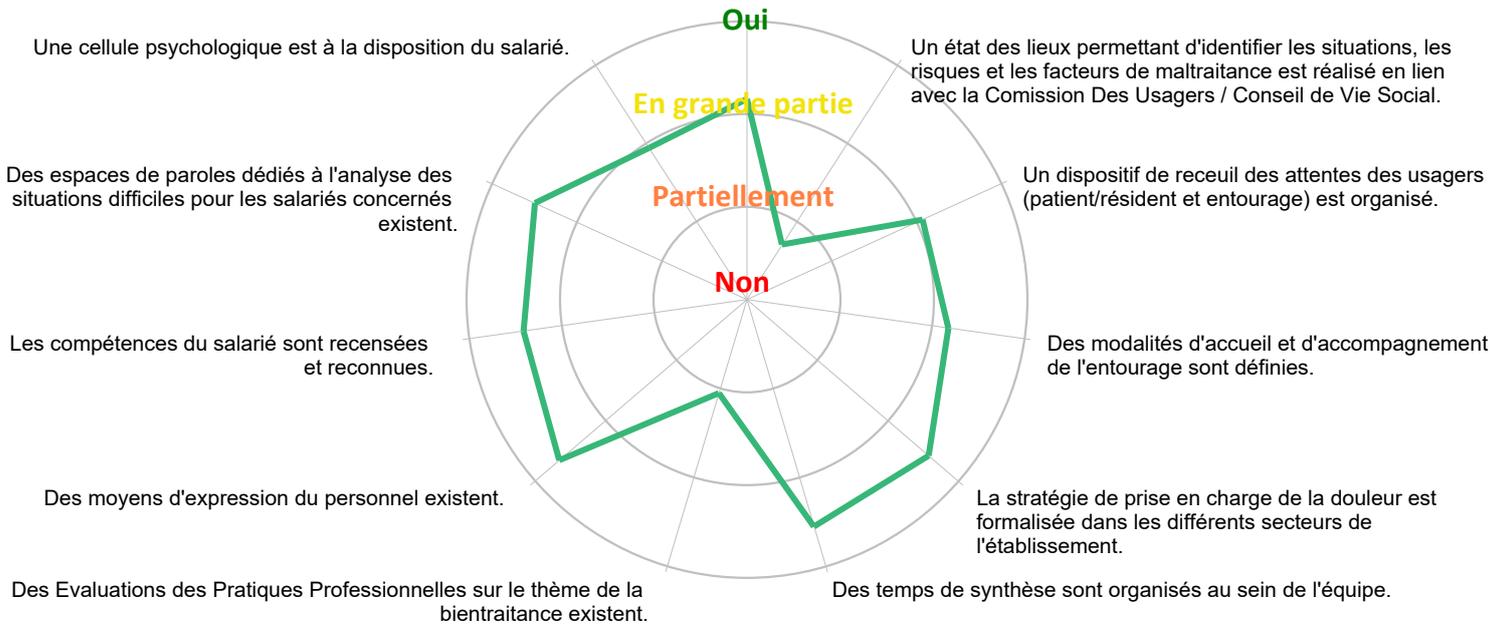


Résultats régionaux - EHPAD et SLD (61 entités incluses)

Indicateurs d'approche managériale



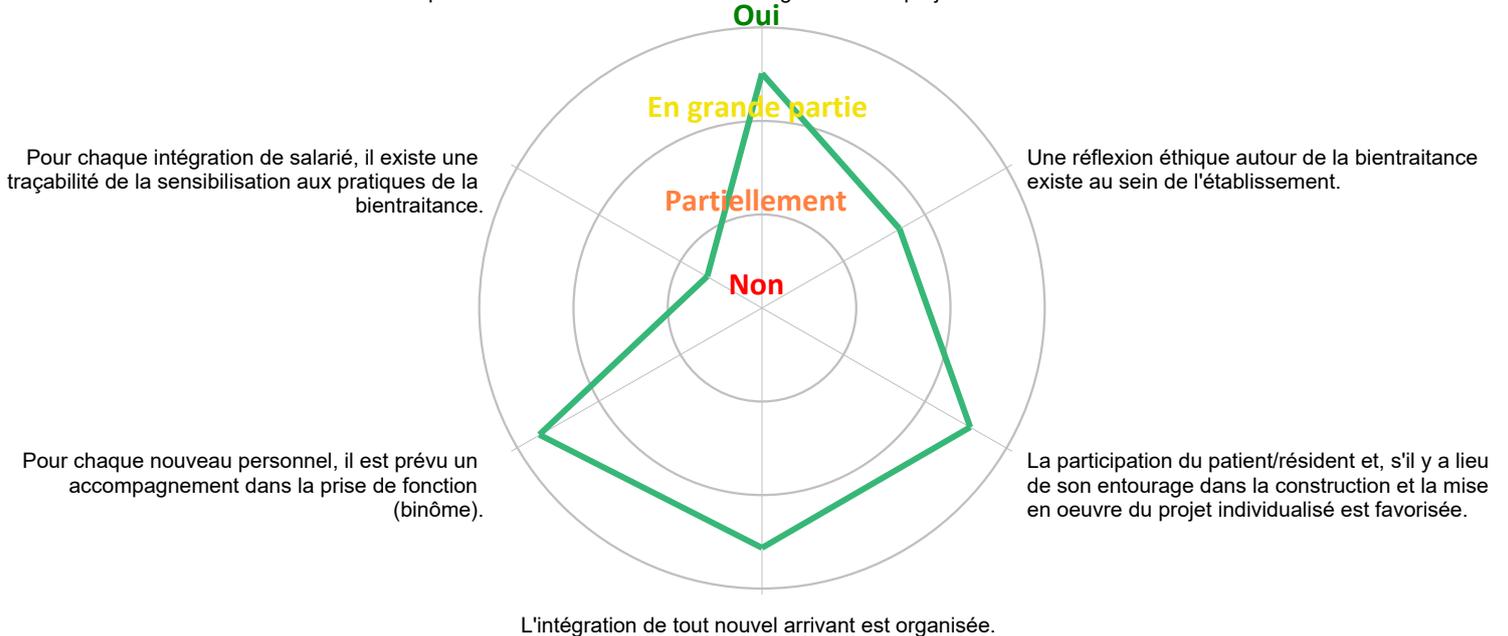
Des actions visant la prévention de la maltraitance et la promotion de la bientraitance sont mises en oeuvre.



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

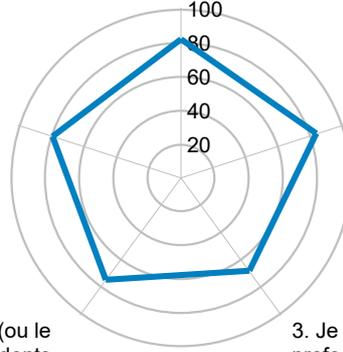


Résultats régionaux - EHPAD et SLD (61 entités incluses)

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.

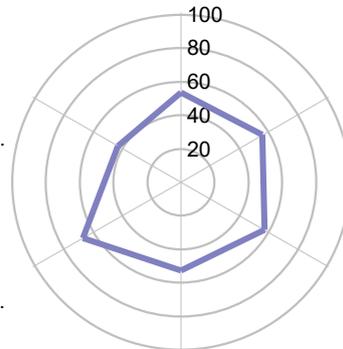
4. Je frappe et attends avant d'entrer dans la chambre (ou le domicile) des patients/résidents.

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.

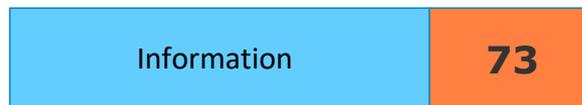
16. Le recueil de la personne de confiance est organisé.

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

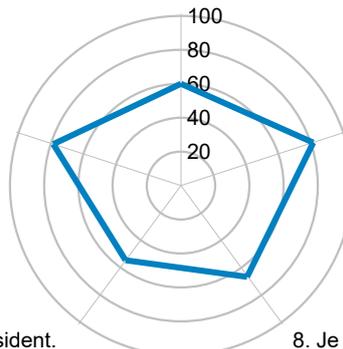
17. Un soutien psycho-social est proposé au patient/résident, si besoin.

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.

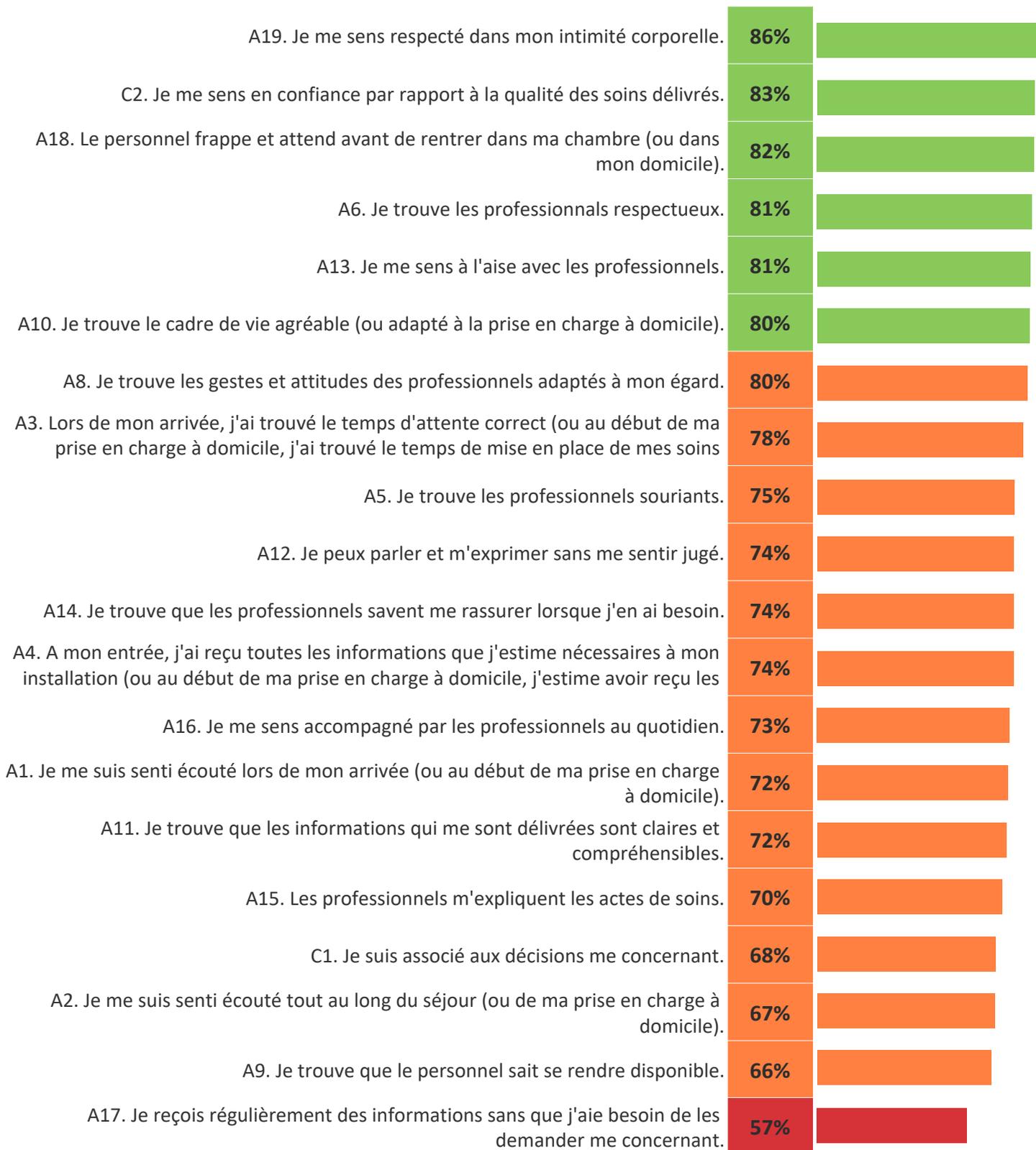
8. Je connais les habitudes de vie, la culture du patient/résident.

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

Résultats régionaux - EHPAD et SLD (61 entités incluses)

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

Expérience du patient/résident **78**



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

Résultats régionaux - EHPAD et SLD (61 entités incluses)

Regards croisés

L'objectif de cette partie est de comparer la perception des patients/résidents sur les pratiques de bienveillance 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).

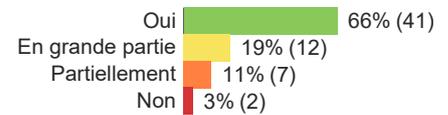
*Excepté pour la question relative à la procédure d'accueil dont a bénéficié le professionnel, c'est le pourcentage de "Oui" / "En grande partie" qui est restitué.

Résultats régionaux - EHPAD et SLD (61 entités incluses)

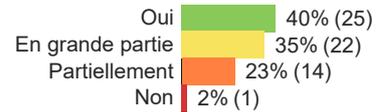
Pilotage



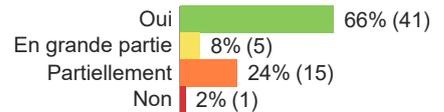
La promotion de la bientraitance est intégrée dans le projet d'établissement.



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



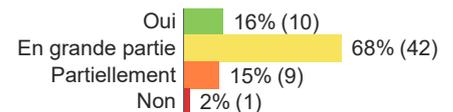
La bientraitance est un sujet du plan de formation pour sensibiliser et accompagner les salariés.



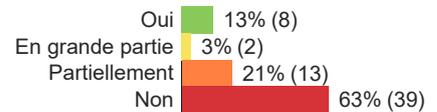
Des actions de sensibilisation sur le thème de la bientraitance sont organisées.



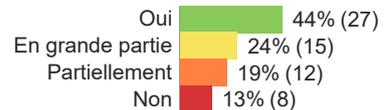
Les contraintes personnelles des professionnels sont recueillies. Des adaptations sont proposées.



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.



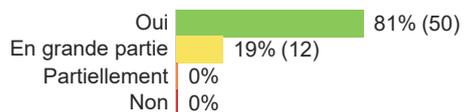
J'ai bénéficié d'une procédure d'accueil lors de mon arrivée dans l'établissement, le service / unité.



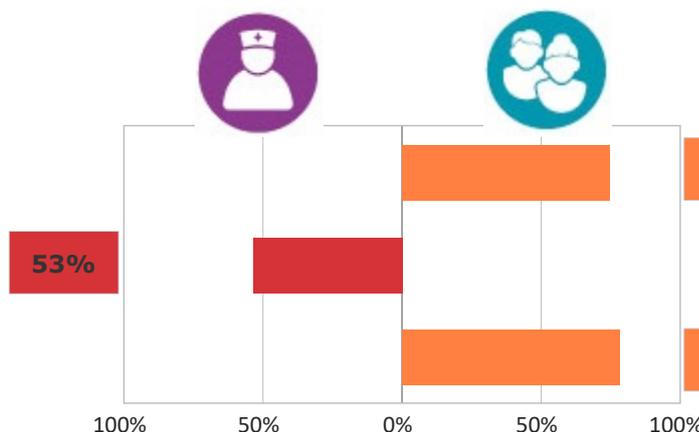
Accueil



Le patient/résident et son entourage reçoivent une information claire, compréhensible et adaptée sur les conditions de séjour.



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



74% A mon entrée, j'ai reçu toutes les informations que j'estime nécessaires à mon installation.

78% Lors de mon arrivée, j'ai trouvé le temps d'attente correct.

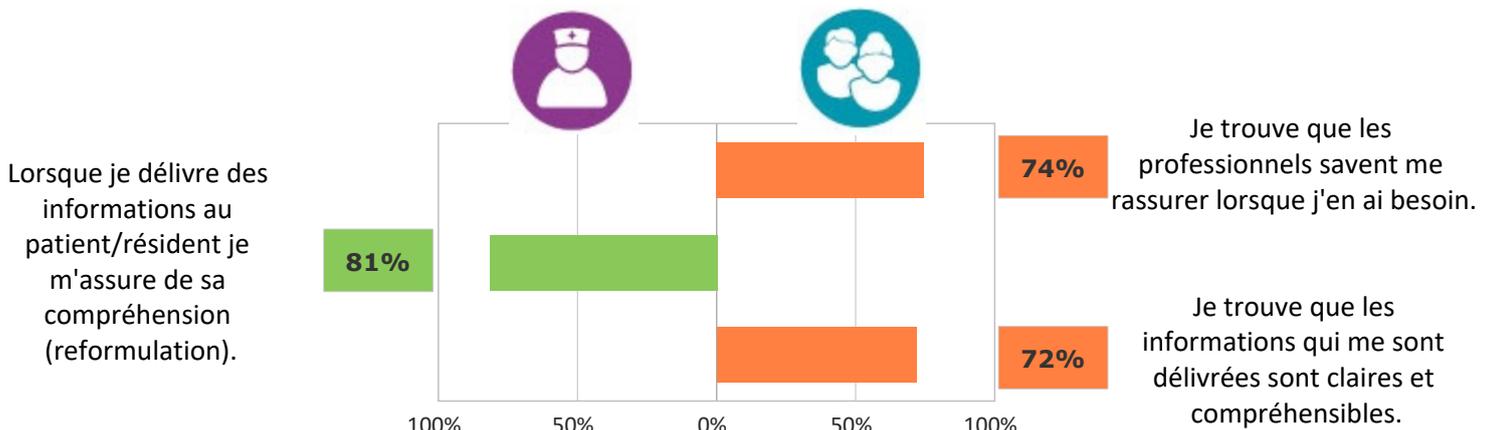
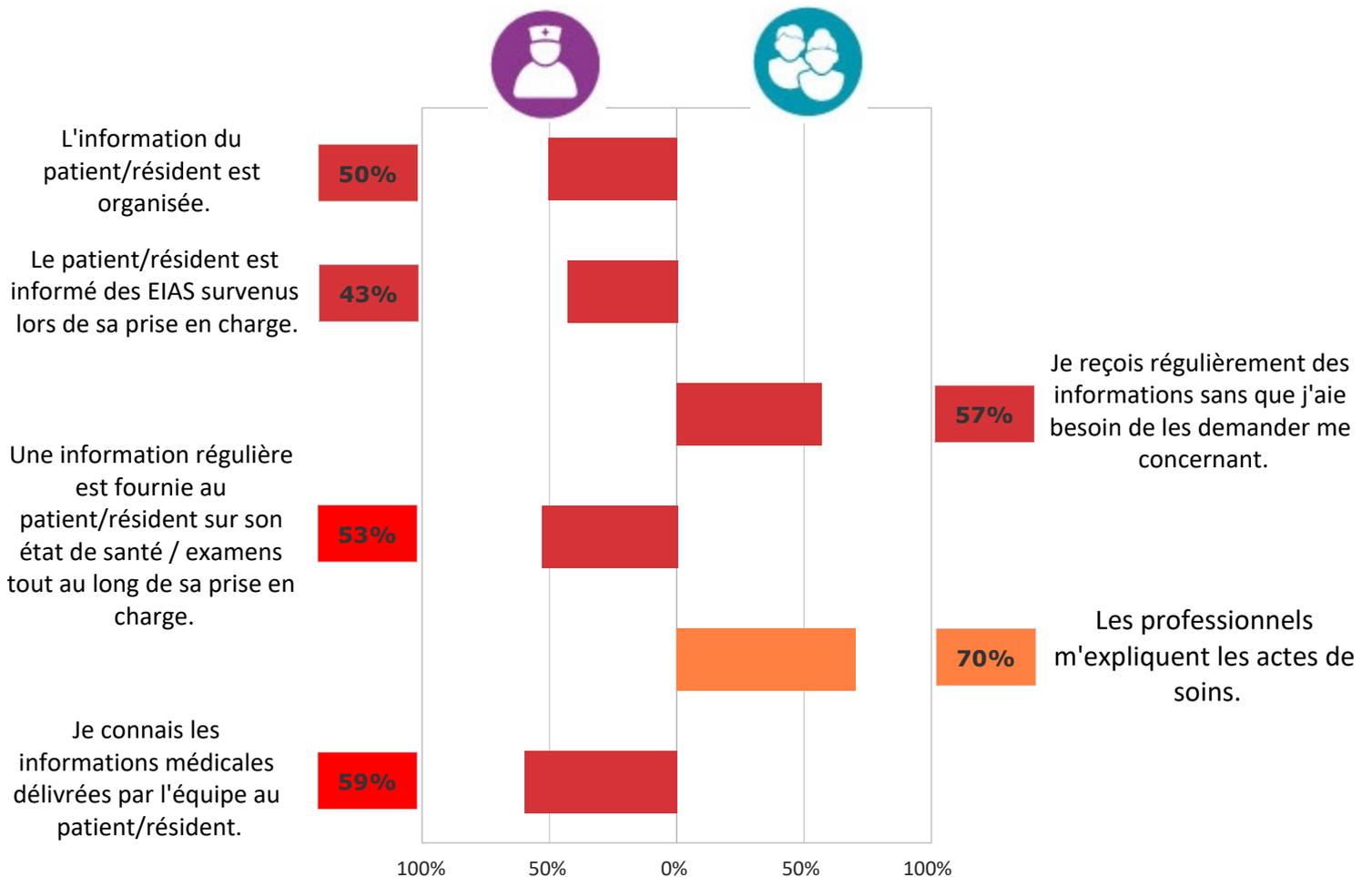
Résultats régionaux - EHPAD et SLD (61 entités incluses)

Information



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

Oui 37% (23)
En grande partie 15% (9)
Partiellement 21% (13)
Non 27% (17)

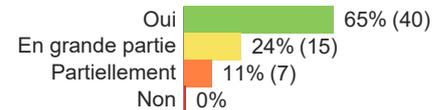


Résultats régionaux - EHPAD et SLD (61 entités incluses)

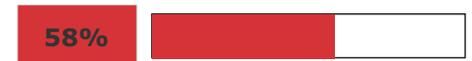
Accompagnement



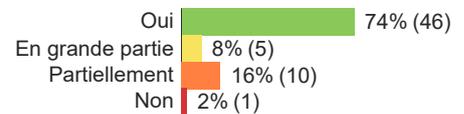
La participation du patient/résident et, s'il y a lieu, de son entourage dans la construction et la mise en œuvre du projet individualisé est favorisée.



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



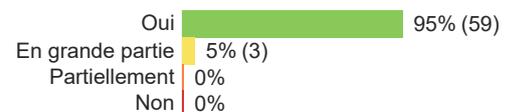
La stratégie de prise en charge de la douleur est formalisée dans les différents secteurs de l'établissement.



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



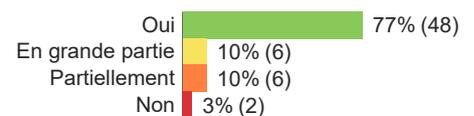
Les patients/résidents ayant besoin d'une prise en charge nutritionnelle spécifique sont identifiés.



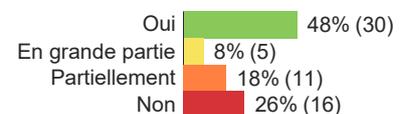
Un dépistage des troubles nutritionnels est réalisé.



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.



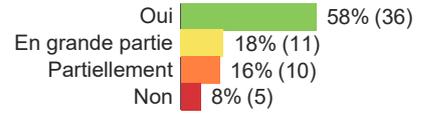
Un soutien psycho-social est proposé au patient/résident si besoin.



Résultats régionaux - EHPAD et SLD (61 entités incluses)



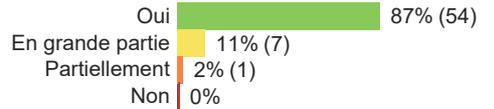
Les bonnes pratiques d'isolement et d'aller et venir sont formalisées.



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



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



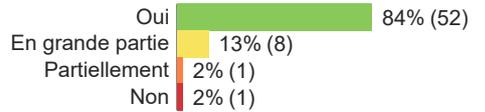
Je peux recevoir des visites quand je le souhaite.



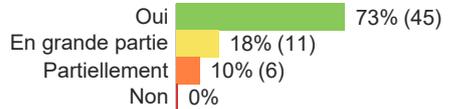
Coordination



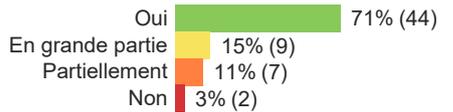
Des mécanismes de coordination permettent d'assurer le relais entre les équipes.



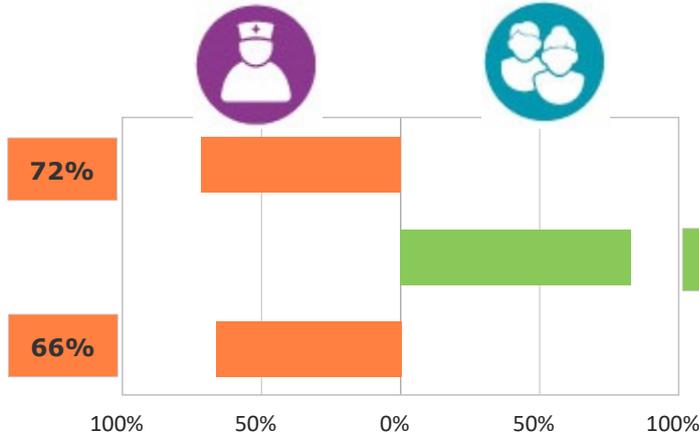
Des staffs interdisciplinaires et/ou de service sont organisés.



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

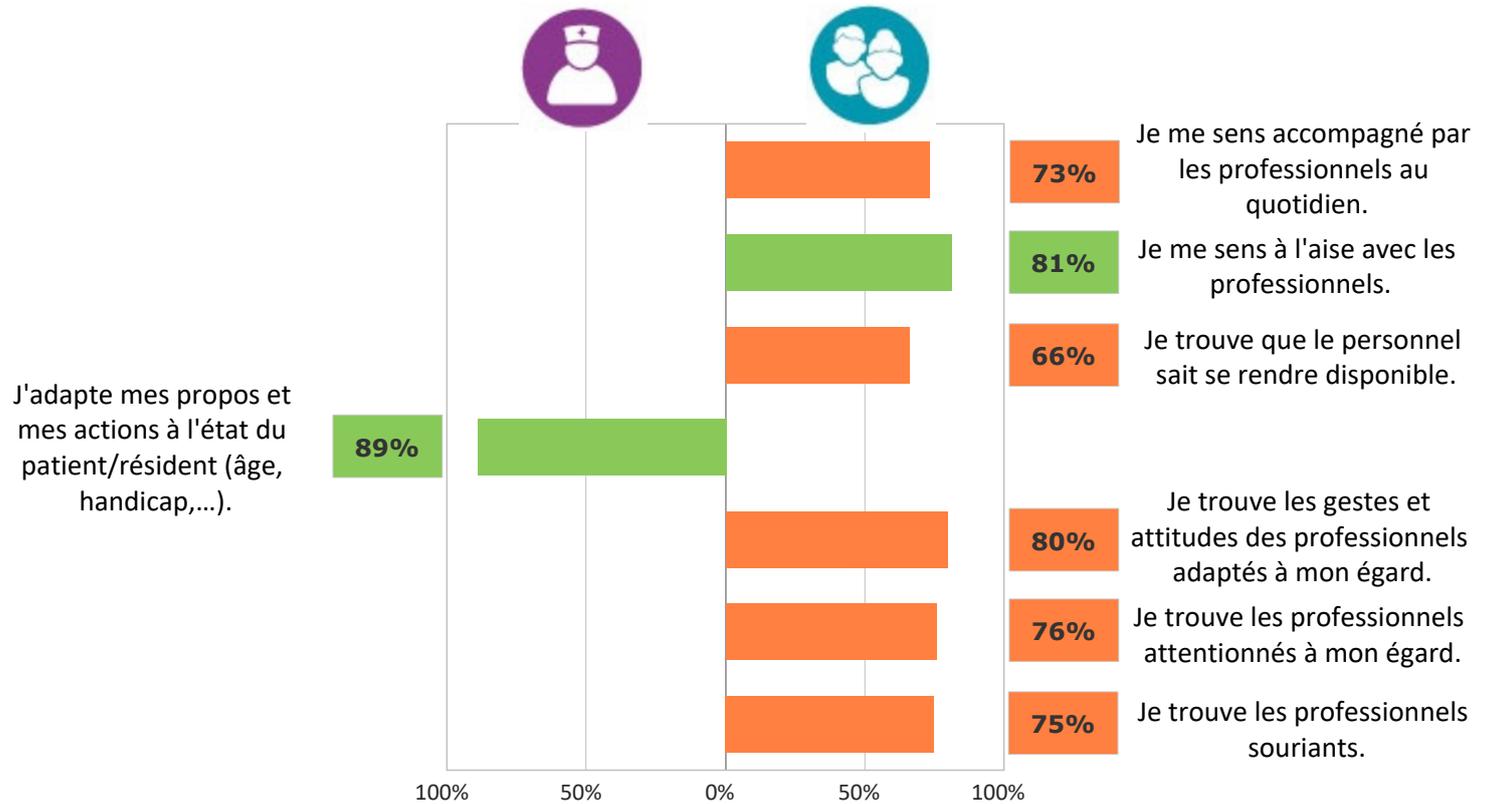
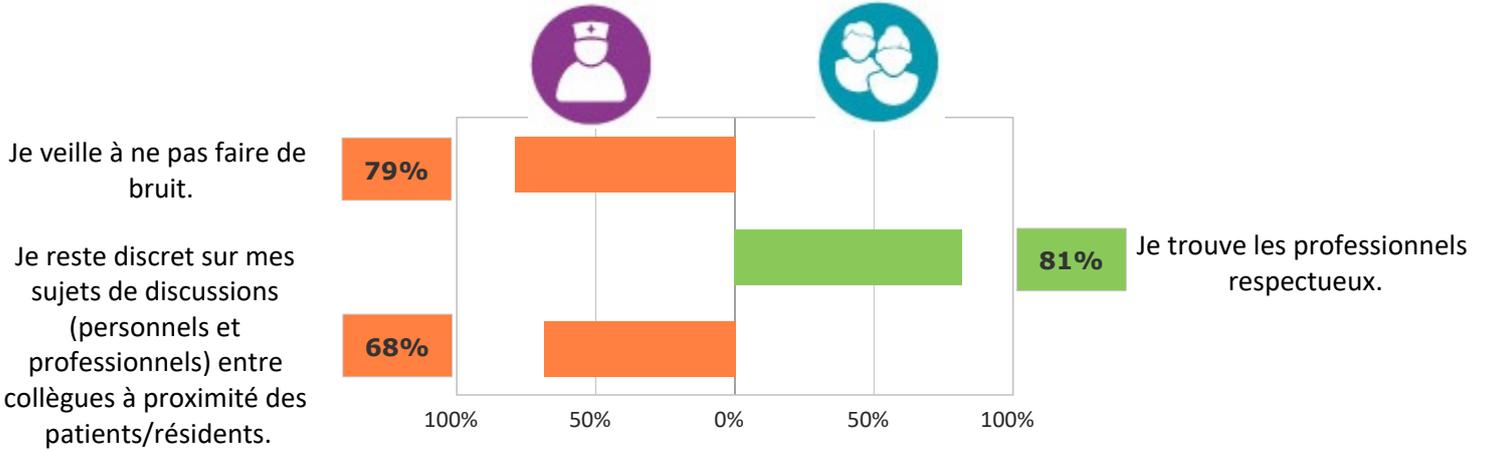


Je peux participer aux réunions de service et/ou pluridisciplinaires si je le souhaite.



Résultats régionaux - EHPAD et SLD (61 entités incluses)

Respect

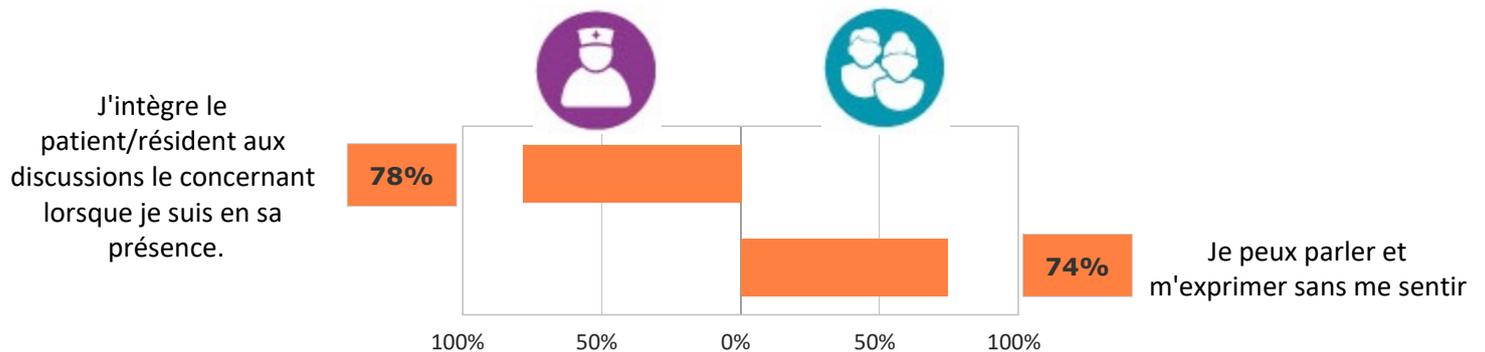
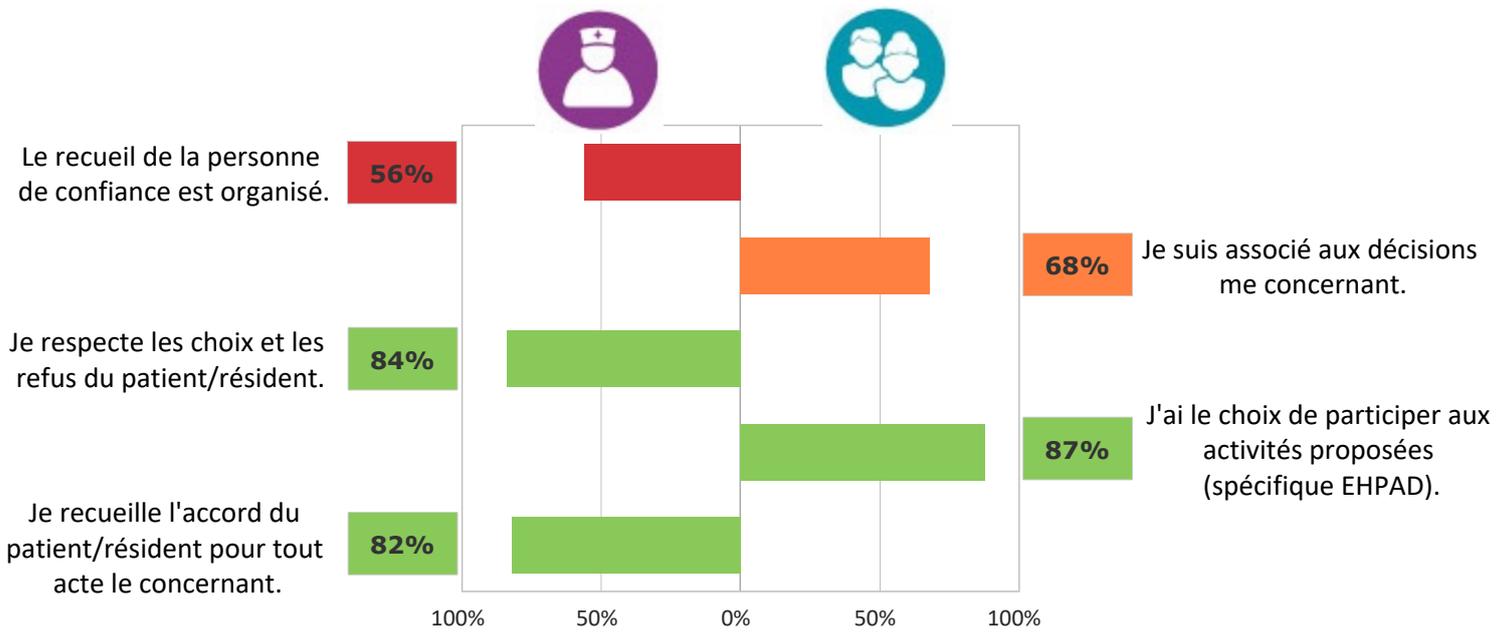
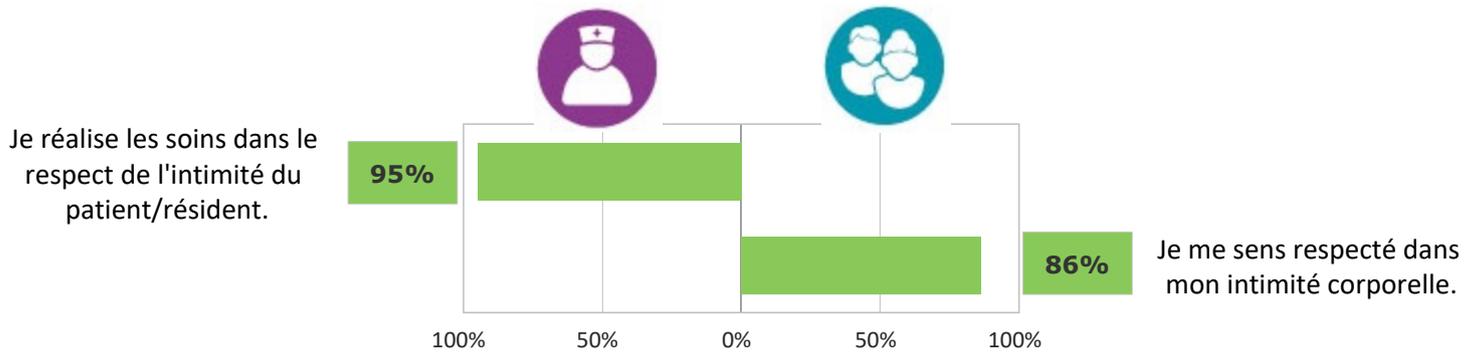


Les conditions d'hébergement permettent le respect de la dignité et de l'intimité des patients/résidents.

Oui 66% (41)
En grande partie 27% (17)
Partiellement 5% (3)
Non 2% (1)



Résultats régionaux - EHPAD et SLD (61 entités incluses)





Résultats régionaux - EHPAD et SLD (61 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 - EHPAD et SLD (61 entités incluses)

Résultats de l'auto-évaluation de l'établissement	Oui	En grande partie	Partiellement	Non
1. La promotion de la bientraitance est intégrée dans le projet d'établissement.	66%	19%	11%	3%
2. Des actions visant la prévention de la maltraitance et la promotion de la bientraitance sont mises en oeuvre.	40%	35%	23%	2%
3. Les modalités de signalement des cas de maltraitance sont définies et diffusées.	40%	23%	21%	16%
4. Une réflexion éthique autour de la bientraitance existe au sein de l'établissement.	23%	27%	45%	5%
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.	5%	6%	42%	47%
6. Un dispositif de recueil des attentes des usagers (patient/résident et entourage) est organisé.	48%	18%	24%	10%
7. Des modalités d'accueil et d'accompagnement de l'entourage sont définies.	44%	31%	24%	2%
8. Une procédure sur les recommandations en matière de contention est formalisée.	50%	23%	15%	13%
9. Les bonnes pratiques d'isolement et d'aller et venir sont formalisées.	58%	18%	16%	8%
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.	65%	24%	11%	
11. Une démarche structurée d'information du patient/résident en cas de dommage associé aux soins est définie.	37%	15%	21%	27%
12. La stratégie de prise en charge de la douleur est formalisée dans les différents secteurs de l'établissement.	74%	8%	16%	2%
13. Les recommandations en matière de prévention des escarres sont formalisées.	69%	15%	6%	10%
14. Les patients/résidents ayant besoin d'une prise en charge nutritionnelle spécifique sont identifiés.	95%	5%		
15. Le patient/résident et son entourage reçoivent une information claire, compréhensible et adaptée sur les conditions de séjour.	81%	19%		
16. Des mécanismes de coordination permettent d'assurer le relais entre les équipes.	84%	13%	2%	2%
17. Des staffs interdisciplinaires et/ou de service sont organisés.	73%	18%	10%	
18. Des temps de synthèse sont organisés au sein de l'équipe.	71%	15%	11%	3%
19. Des Evaluations des Pratiques Professionnelles sur le thème de la bientraitance existent.	11%	11%	48%	29%
20. La bientraitance est un sujet du plan de formation pour sensibiliser et accompagner les salariés.	66%	8%	24%	2%
21. Pour chaque entretien d'évaluation du salarié, le sujet de la bientraitance est évoqué.	44%	24%	19%	13%
22. L'établissement / le service dispose de personnel dédié à l'accompagnement psychologique des patients/résidents.	77%	10%	10%	3%
23. L'établissement / le service dispose de personnel dédié à l'accompagnement social des patients/résidents.	48%	8%	18%	26%
24. Des formations aux droits des patients/résidents destinées aux professionnels sont organisées.	31%	15%	19%	35%
25. Des moyens d'expression du personnel existent.	77%	10%	11%	2%
26. L'adéquation quantitative et qualitative des ressources humaines est ajustée en fonction de l'activité et de l'évolution des prises en charge.	21%	48%	21%	10%
27. Les compétences du salarié sont recensées et reconnues.	61%	21%	13%	5%
28. L'intégration de tout nouvel arrivant est organisée.	65%	26%	10%	
29. Pour chaque nouveau personnel, il est prévu un accompagnement dans la prise de fonction (binôme).	74%	21%	5%	
30. Les contraintes personnelles des professionnels sont recueillies. Des adaptations sont proposées.	16%	68%	15%	2%
31. Pour chaque intégration de salarié, il existe une traçabilité de la sensibilisation aux pratiques de la bientraitance.	13%	3%	21%	63%
32. Des espaces de paroles dédiés à l'analyse des situations difficiles pour les salariés concernés existent.	66%	18%	13%	3%
33. Une cellule psychologique est à la disposition du salarié.	50%	15%	13%	23%
34. Le circuit administratif est connu et facilité des usagers (patients/résidents et entourage).	65%	27%	5%	3%
35. Un choix de menu est proposé aux patients/résidents.	42%	10%	27%	21%
36. L'alimentation de chaque patient/résident est individualisée.	48%	35%	15%	2%
37. Les conditions d'hébergement permettent le respect de la dignité et de l'intimité des patients/résidents.	66%	27%	5%	2%
38. L'accès aux secteurs d'hébergement est facilité pour l'entourage (locaux, horaires de visites...).	87%	11%	2%	

Résultats régionaux - EHPAD et SLD (61 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	13	100%						
Infirmier	134	89%	13	9%	2	1%		
Aide-soignant	420	77%	98	18%	15	3%	1	0%
Agent de service	204	75%	50	18%	11	4%	2	1%
Autre	153	86%	13	7%	1	1%	7	4%
Total	949	79%	180	15%	30	3%	12	1%

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

	Toujours / Très souvent		Souvent		Rarement / Jamais		Non concerné	
Médecin	13	100%						
Infirmier	139	93%	10	7%				
Aide-soignant	426	78%	98	18%	11	2%	1	0%
Agent de service	214	78%	46	17%	7	3%	2	1%
Autre	163	92%	8	4%	1	1%	4	2%
Total	980	82%	167	14%	21	2%	9	1%

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	10	77%	2	15%				
Infirmier	101	67%	44	29%	4	3%		
Aide-soignant	338	62%	174	32%	26	5%		
Agent de service	196	72%	66	24%	9	3%	1	0%
Autre	139	78%	37	21%	2	1%		
Total	810	68%	329	28%	44	4%	1	0%

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	12	92%			1	8%		
Infirmier	115	77%	23	15%	12	8%		
Aide-soignant	358	66%	113	21%	49	9%	22	4%
Agent de service	201	74%	34	12%	31	11%	6	2%
Autre	151	85%	14	8%	3	2%	10	6%
Total	864	72%	189	16%	98	8%	39	3%

Résultats régionaux - EHPAD et SLD (61 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	11	85%	2	15%				
Infirmier	131	87%	15	10%	3	2%	1	1%
Aide-soignant	404	74%	130	24%	7	1%	1	0%
Agent de service	207	76%	60	22%	4	1%		
Autre	152	85%	20	11%	1	1%	5	3%
Total	932	78%	230	19%	17	1%	7	1%

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

	Toujours / Très souvent		Souvent		Rarement / Jamais		Non concerné	
Médecin	11	85%	2	15%				
Infirmier	123	82%	19	13%	1	1%	3	2%
Aide-soignant	322	59%	178	33%	29	5%	4	1%
Agent de service	112	41%	87	32%	43	16%	25	9%
Autre	70	39%	54	30%	18	10%	31	17%
Total	654	55%	351	29%	96	8%	66	6%

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	11	85%	1	8%	1	8%		
Infirmier	134	89%	14	9%	1	1%	1	1%
Aide-soignant	429	79%	103	19%	7	1%	3	1%
Agent de service	190	70%	59	22%	8	3%	12	4%
Autre	155	87%	18	10%	1	1%	4	2%
Total	948	79%	200	17%	18	2%	20	2%

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

	Toujours / Très souvent		Souvent		Rarement / Jamais		Non concerné	
Médecin	6	46%	6	46%	1	8%		
Infirmier	95	63%	45	30%	9	6%	1	1%
Aide-soignant	398	73%	122	22%	19	3%	2	0%
Agent de service	150	55%	89	33%	26	10%	7	3%
Autre	105	59%	53	30%	7	4%	12	7%
Total	771	65%	328	27%	64	5%	22	2%

Résultats régionaux - EHPAD et SLD (61 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	5	38%	4	31%	3	23%		
Infirmier	116	77%	20	13%	11	7%	2	1%
Aide-soignant	292	54%	135	25%	77	14%	35	6%
Agent de service	97	36%	67	25%	84	31%	21	8%
Autre	81	46%	57	32%	33	19%	6	3%
Total	609	51%	295	25%	211	18%	65	5%

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	13	100%						
Infirmier	133	89%	16	11%				
Aide-soignant	408	75%	118	22%	9	2%	5	1%
Agent de service	182	67%	64	23%	17	6%	6	2%
Autre	150	84%	16	9%	3	2%	7	4%
Total	910	76%	224	19%	29	2%	18	2%

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

	Toujours / Très souvent		Souvent		Rarement / Jamais		Non concerné	
Médecin	9	69%	2	15%	1	8%	1	8%
Infirmier	109	73%	22	15%	13	9%	3	2%
Aide-soignant	303	56%	122	22%	109	20%	6	1%
Agent de service	82	30%	41	15%	78	29%	64	23%
Autre	35	20%	20	11%	28	16%	92	52%
Total	553	46%	212	18%	229	19%	178	15%

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

	Toujours / Très souvent		Souvent		Rarement / Jamais		Non concerné	
Médecin	12	92%			1	8%		
Infirmier	107	71%	33	22%	5	3%	2	1%
Aide-soignant	360	66%	137	25%	19	3%	23	4%
Agent de service	151	55%	61	22%	27	10%	27	10%
Autre	67	38%	27	15%	12	7%	67	38%
Total	713	60%	264	22%	65	5%	129	11%

Résultats régionaux - EHPAD et SLD (61 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	12	92%	1	8%				
Infirmier	147	98%	2	1%				
Aide-soignant	482	89%	57	10%				
Agent de service	223	82%	42	15%	7	3%	1	0%
Autre	150	84%	18	10%	1	1%	9	5%
Total	1 045	87%	124	10%	8	1%	10	1%

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

	Toujours / Très souvent		Souvent		Rarement / Jamais		Non concerné	
Médecin	12	92%	1	8%				
Infirmier	143	95%	3	2%			3	2%
Aide-soignant	519	95%	21	4%				
Agent de service	200	73%	18	7%	4	1%	48	18%
Autre	90	51%	4	2%			76	43%
Total	984	82%	50	4%	4	0%	137	11%

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

	Toujours / Très souvent		Souvent		Rarement / Jamais		Ne sait pas	
Médecin	11	85%	1	8%			1	8%
Infirmier	85	57%	28	19%	24	16%	9	6%
Aide-soignant	211	39%	124	23%	126	23%	63	12%
Agent de service	103	38%	53	19%	42	15%	63	23%
Autre	94	53%	24	13%	19	11%	31	17%
Total	520	44%	235	20%	219	18%	172	14%

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

	Toujours / Très souvent		Souvent		Rarement / Jamais		Ne sait pas	
Médecin	12	92%	1	8%				
Infirmier	88	59%	30	20%	15	10%	10	7%
Aide-soignant	183	34%	141	26%	83	15%	104	19%
Agent de service	98	36%	48	18%	21	8%	91	33%
Autre	86	48%	20	11%	7	4%	55	31%
Total	479	40%	248	21%	129	11%	269	23%

Résultats régionaux - EHPAD et SLD (61 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	10	77%	1	8%	2	15%		
Infirmier	96	64%	30	20%	17	11%	6	4%
Aide-soignant	229	42%	151	28%	88	16%	60	11%
Agent de service	122	45%	72	26%	21	8%	51	19%
Autre	101	57%	26	15%	10	6%	35	20%
Total	570	48%	289	24%	140	12%	160	13%

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	7	54%	6	46%				
Infirmier	84	56%	55	37%	7	5%	2	1%
Aide-soignant	204	38%	140	26%	65	12%	108	20%
Agent de service	100	37%	62	23%	20	7%	79	29%
Autre	63	35%	31	17%	9	5%	68	38%
Total	464	39%	305	26%	107	9%	265	22%

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	11	85%	2	15%				
Infirmier	113	75%	33	22%	3	2%	1	1%
Aide-soignant	310	57%	165	30%	36	7%	18	3%
Agent de service	163	60%	57	21%	12	4%	33	12%
Autre	114	64%	42	24%	4	2%	16	9%
Total	728	61%	309	26%	58	5%	71	6%

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	6	46%	3	23%	1	8%	2	15%
Infirmier	58	39%	35	23%	40	27%	12	8%
Aide-soignant	165	30%	118	22%	129	24%	100	18%
Agent de service	83	30%	56	21%	30	11%	86	32%
Autre	38	21%	31	17%	18	10%	86	48%
Total	358	30%	247	21%	229	19%	295	25%

Résultats régionaux - EHPAD et SLD (61 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	11	85%	2	15%				
Infirmier	88	59%	38	25%	12	8%	11	7%
Aide-soignant	211	39%	152	28%	79	15%	83	15%
Agent de service	98	36%	56	21%	16	6%	89	33%
Autre	77	43%	20	11%	7	4%	65	37%
Total	502	42%	275	23%	116	10%	254	21%

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

	Toujours / Très souvent		Souvent		Rarement / Jamais		Ne sait pas	
Médecin	9	69%	3	23%	1	8%		
Infirmier	75	50%	49	33%	12	8%	7	5%
Aide-soignant	183	34%	178	33%	60	11%	91	17%
Agent de service	101	37%	61	22%	17	6%	79	29%
Autre	67	38%	41	23%	6	3%	52	29%
Total	445	37%	340	28%	101	8%	237	20%

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

	Toujours / Très souvent		Souvent		Rarement / Jamais		Ne sait pas	
Médecin	11	85%	2	15%				
Infirmier	76	51%	40	27%	23	15%	10	7%
Aide-soignant	250	46%	131	24%	74	14%	65	12%
Agent de service	119	44%	47	17%	18	7%	69	25%
Autre	79	44%	35	20%	16	9%	41	23%
Total	550	46%	264	22%	135	11%	189	16%

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

	Toujours / Très souvent		Souvent		Rarement / Jamais		Ne sait pas	
Médecin	3	23%	4	31%	3	23%	1	8%
Infirmier	19	13%	29	19%	72	48%	25	17%
Aide-soignant	100	18%	126	23%	221	41%	76	14%
Agent de service	72	26%	61	22%	70	26%	58	21%
Autre	39	22%	49	28%	45	25%	35	20%
Total	239	20%	274	23%	422	35%	206	17%

Résultats régionaux - EHPAD et SLD (61 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	4	31%	2	15%	2	15%	4	31%
Infirmier	58	39%	40	27%	32	21%	20	13%
Aide-soignant	178	33%	108	20%	127	23%	116	21%
Agent de service	109	40%	53	19%	63	23%	39	14%
Autre	70	39%	41	23%	31	17%	31	17%
Total	428	36%	250	21%	261	22%	218	18%

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

	Toujours / Très souvent		Souvent		Rarement / Jamais	
Médecin	12	92%	1	8%		
Infirmier	124	83%	14	9%	11	7%
Aide-soignant	385	71%	91	17%	59	11%
Agent de service	158	58%	53	19%	49	18%
Autre	131	74%	20	11%	19	11%
Total	830	69%	185	15%	143	12%

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

	Oui		En grande partie		Partiellement		Non	
Médecin	6	46%	2	15%	5	38%		
Infirmier	57	38%	41	27%	37	25%	12	8%
Aide-soignant	154	28%	143	26%	148	27%	89	16%
Agent de service	76	28%	79	29%	67	25%	45	16%
Autre	56	31%	41	23%	48	27%	26	15%
Total	356	30%	313	26%	312	26%	182	15%

Résultats régionaux - EHPAD et SLD (61 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).	786	68%	219	19%	83	7%
A2. Je me suis senti écouté tout au long du séjour (ou de ma prise en charge à domicile).	756	65%	268	23%	100	9%
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).	800	69%	177	15%	49	4%
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).	784	67%	179	15%	92	8%
A5. Je trouve les professionnels souriants.	864	74%	242	21%	52	4%
A6. Je trouve les professionnels respectueux.	942	81%	174	15%	41	4%
A7. Je trouve les professionnels attentionnés à mon égard.	864	74%	202	17%	78	7%
A8. Je trouve les gestes et attitudes des professionnels adaptés à mon égard.	903	78%	183	16%	49	4%
A9. Je trouve que le personnel sait se rendre disponible.	756	65%	280	24%	110	9%
A10. Je trouve le cadre de vie agréable (ou adapté à la prise en charge à domicile).	926	80%	175	15%	51	4%
A11. Je trouve que les informations qui me sont délivrées sont claires et compréhensibles.	790	68%	234	20%	79	7%
A12. Je peux parler et m'exprimer sans me sentir jugé.	831	71%	197	17%	89	8%
A13. Je me sens à l'aise avec les professionnels.	931	80%	168	14%	52	4%
A14. Je trouve que les professionnels savent me rassurer lorsque j'en ai besoin.	829	71%	217	19%	69	6%
A15. Les professionnels m'expliquent les actes de soins.	767	66%	211	18%	118	10%
A16. Je me sens accompagné par les professionnels au quotidien.	816	70%	210	18%	93	8%
A17. Je reçois régulièrement des informations sans que j'aie besoin de les demander me concernant.	600	52%	267	23%	189	16%
A18. Le personnel frappe et attend avant de rentrer dans ma chambre (ou dans mon domicile).	933	80%	144	12%	58	5%
A19. Je me sens respecté dans mon intimité corporelle.	965	83%	137	12%	23	2%
A20. Je me sens respecté dans l'intimité de ma chambre (ou de mon domicile).	984	85%	116	10%	33	3%
A21. Je peux recevoir des visites quand je le souhaite (ou les horaires des soins me permettent de recevoir des visites à domicile).	1 042	90%	59	5%	13	1%
B1. Je me sens libre de sortir à l'extérieur quand je le souhaite.	852	73%	101	9%	111	10%
B2. J'ai le choix de participer aux activités proposées.	976	84%	102	9%	38	3%
C1. Je suis associé aux décisions me concernant.	721	62%	211	18%	134	12%
C2. Je me sens en confiance par rapport à la qualité des soins délivrés.	919	79%	166	14%	28	2%



Siège social

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

Contact@qualirelsante.com
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