

REGARDS CROISÉS SUR LA BIEN-TRAITANCE



Rapport de résultats

Campagne 2023

Résultats régionaux globaux (114 entités incluses)



Résultats régionaux globaux (114 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 **25/10/23** au **31/01/24**.

Périmètre de l'évaluations : 114 entités incluses, vérifiant un minimum de 10% de participation auprès des professionnels et des patients/résidents (liste des entités en annexe p. 24)

Tableau 1 : Taux de retour professionnels par profession exercée

	Répondants	Cible	Taux de retour
Médecin	110	455	24,2%
Infirmier	628	1 381	45,5%
Aide-soignant	1 077	2 561	42,1%
Agent de service	323	1 297	24,9%
Autre	503	1 078	46,7%
Profession inconnue	84	0	0,0%
Global	2 725	6 772	40,2%

Tableau 2 : Taux de retour des patients/résidents

	Répondants	Cible	Taux de retour
Global	2 990	6 240	47,9%

Descriptif de l'échantillon

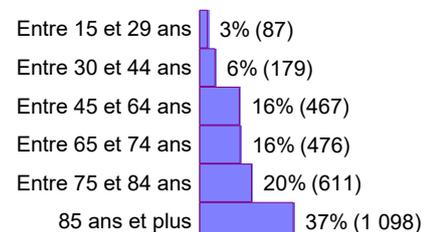
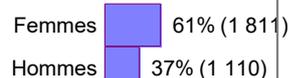
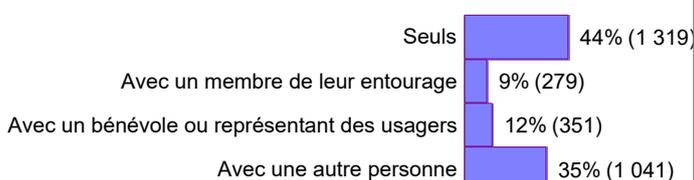
• **Filière(s) de prise en charge (117 entités)**

Médecine Chirurgie Obstétrique
Soins Médicaux et de Réadaptation
Soins Longue Durée
Santé Mentale
Hôpital A Domicile
EHPAD
SAD

• **Profil des patients/résidents accueillis**

Nourrissons
Enfants
Adolescents
Adultes
Personnes âgées

• **2 990 patients/résidents ont répondu à l'enquête :**



Résultats régionaux globaux (114 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



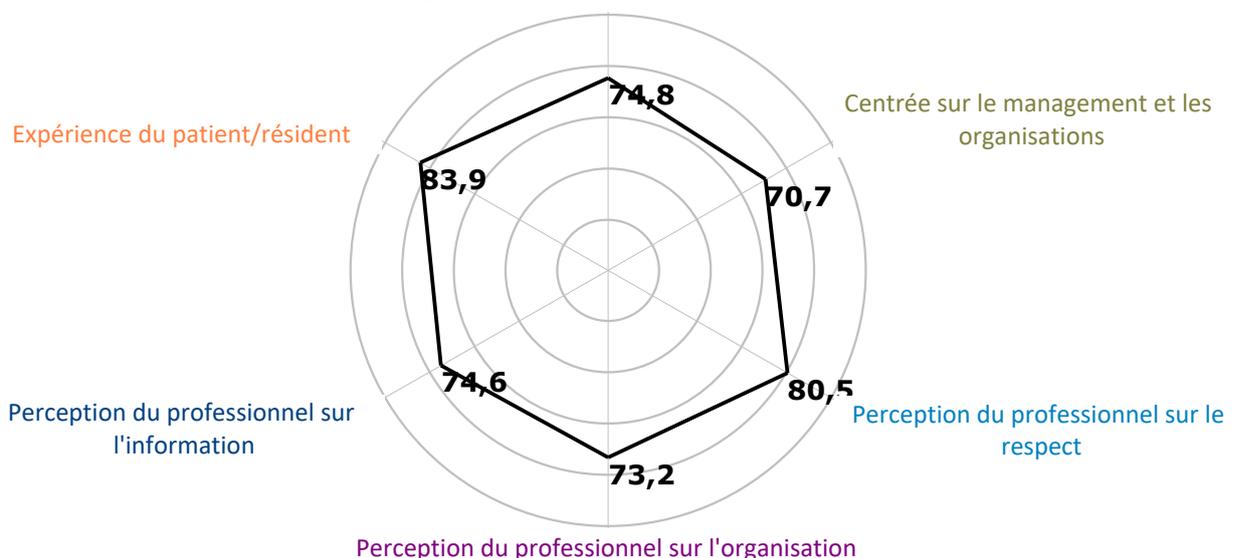
• En croisant les données d'auto-évaluation, des questionnaires destinés aux professionnels et aux patients/résidents (p. 7)

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

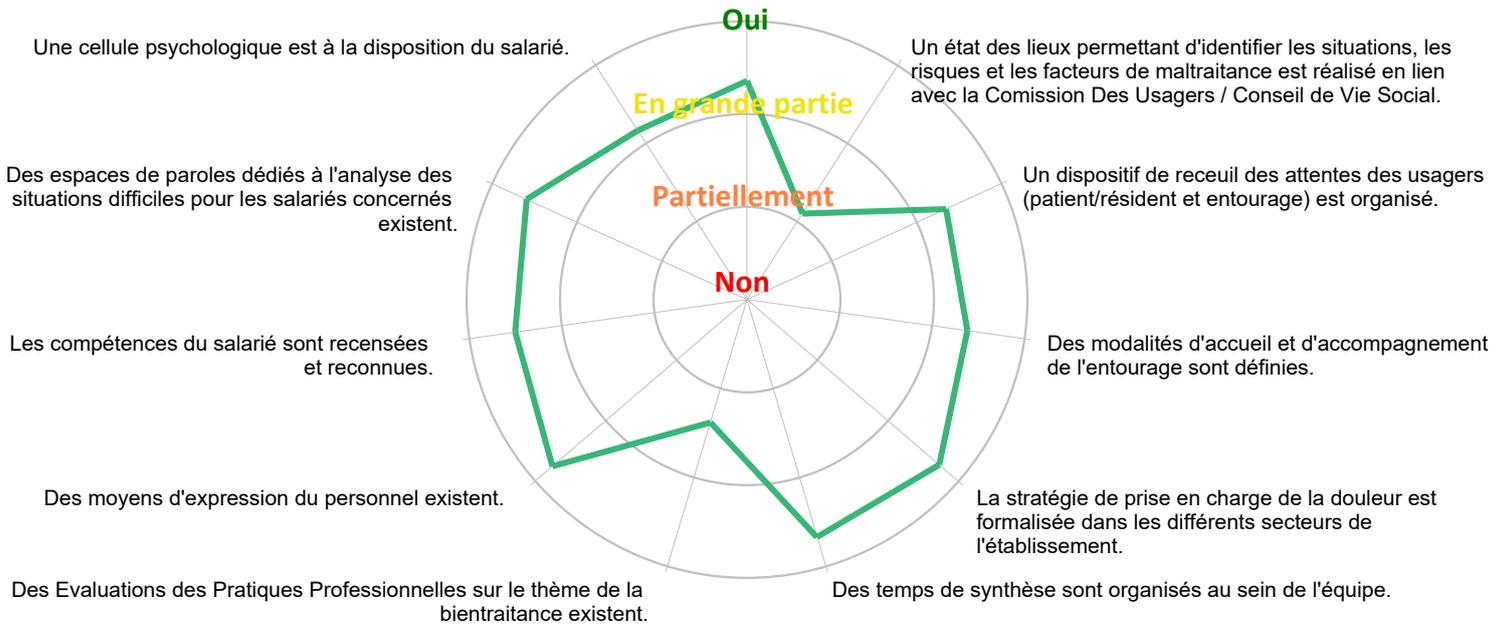


Résultats régionaux globaux (114 entités incluses)

Indicateurs d'approche managériale



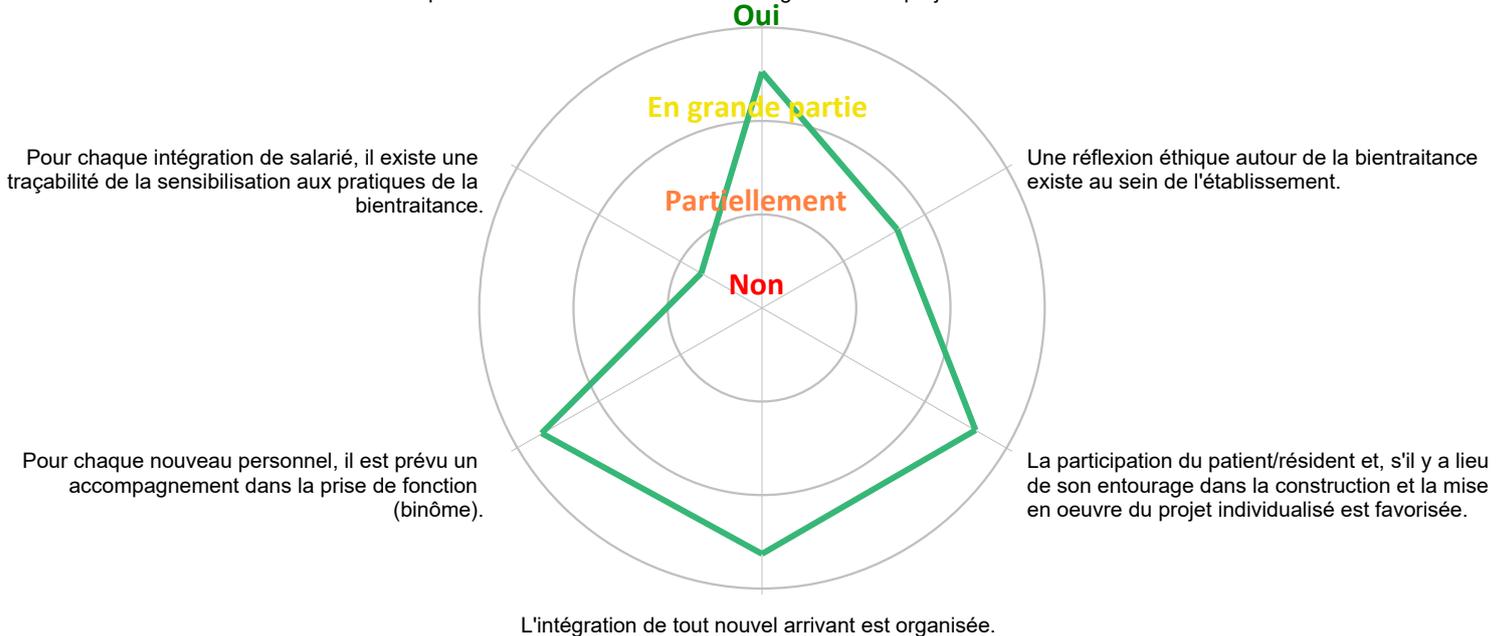
Des actions visant la prévention de la maltraitance et la promotion de la bientraitance sont mises en oeuvre.



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

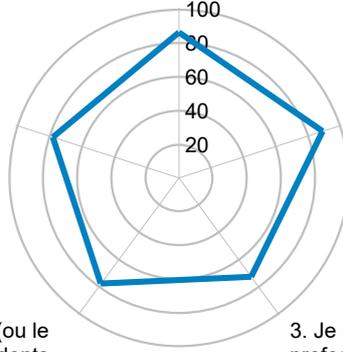


Résultats régionaux globaux (114 entités incluses)

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.

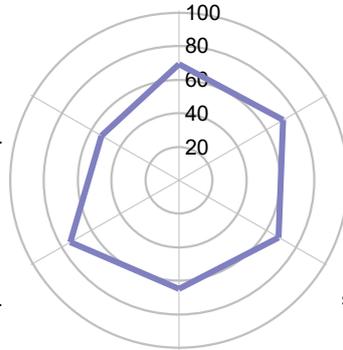
4. Je frappe et attends avant d'entrer dans la chambre (ou le domicile) des patients/résidents.

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.

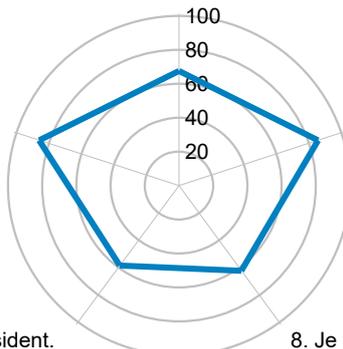
17. Un soutien psycho-social est proposé au patient/résident, si besoin.

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 globaux (114 entités incluses)

Indicateur de perception de la bientraitance par les patients / résidents

Expérience du patient/résident **84**



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

Résultats régionaux globaux (114 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).

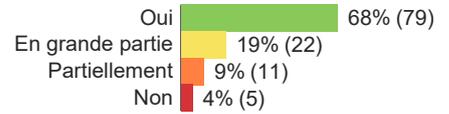
*Excepté pour la question relative à la procédure d'accueil dont a bénéficié le professionnel, c'est le pourcentage de "Oui" / "En grande partie" qui est restitué.

Résultats régionaux globaux (114 entités incluses)

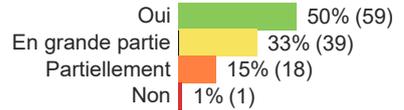
Pilotage



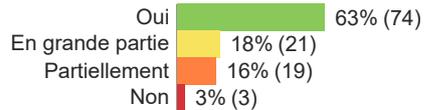
La promotion de la bientraitance est intégrée dans le projet d'établissement.



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



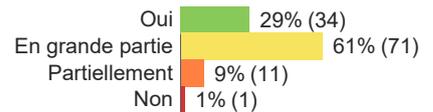
La bientraitance est un sujet du plan de formation pour sensibiliser et accompagner les salariés.



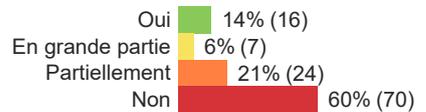
Des actions de sensibilisation sur le thème de la bientraitance sont organisées.



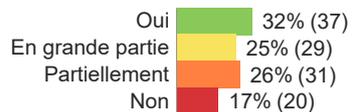
Les contraintes personnelles des professionnels sont recueillies. Des adaptations sont proposées.



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.



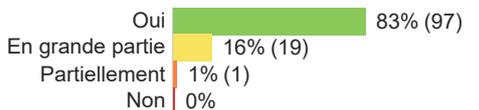
J'ai bénéficié d'une procédure d'accueil lors de mon arrivée dans l'établissement, le service / unité.



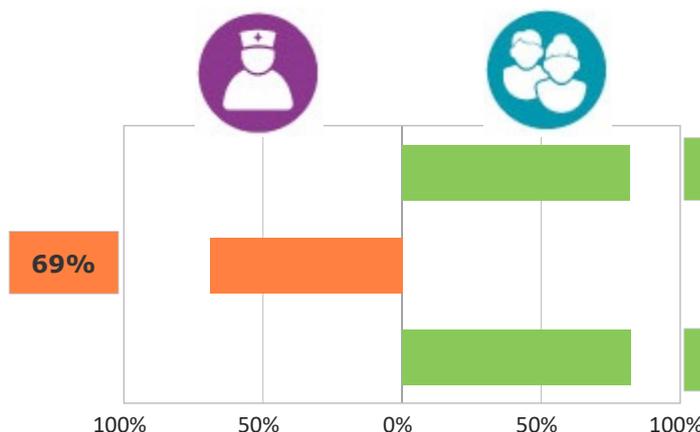
Accueil



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.



82% Lors de mon entrée, j'ai reçu toutes les informations que j'estime nécessaires à mon installation.

82% Lors de mon arrivée, j'ai trouvé le temps d'attente correct.

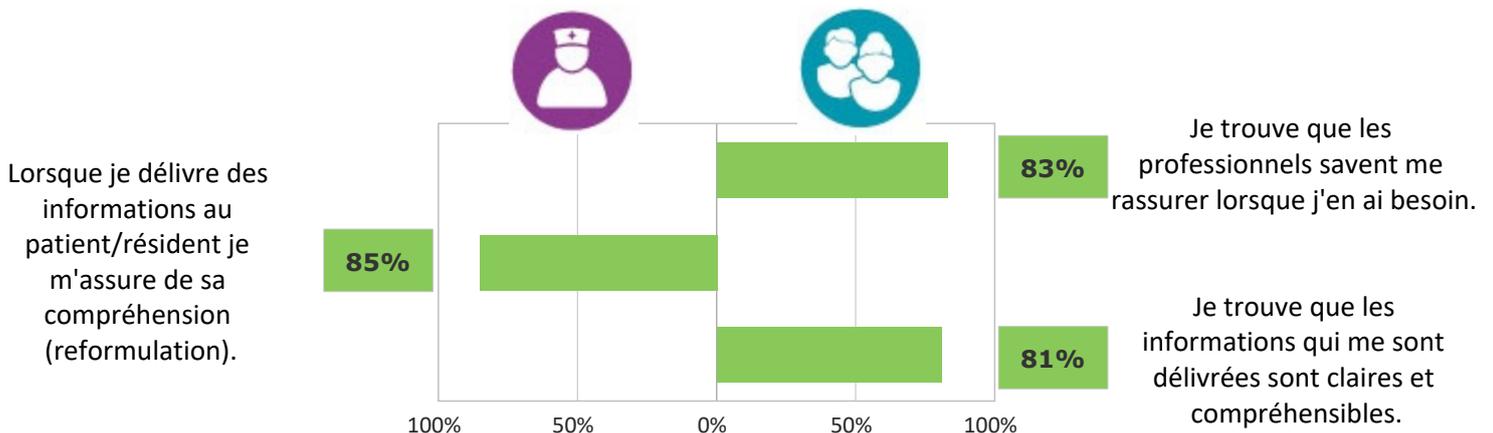
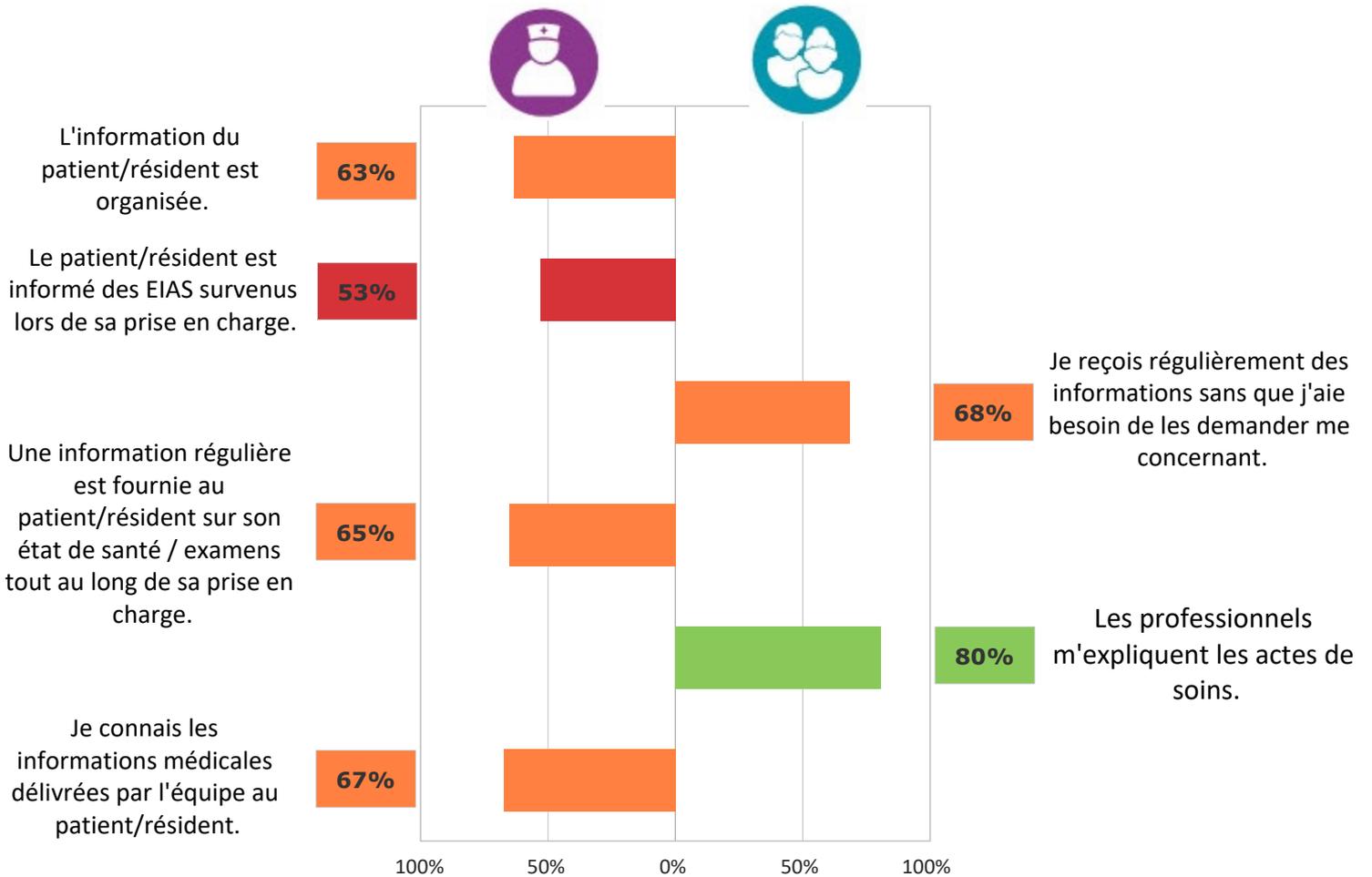
Résultats régionaux globaux (114 entités incluses)

Information



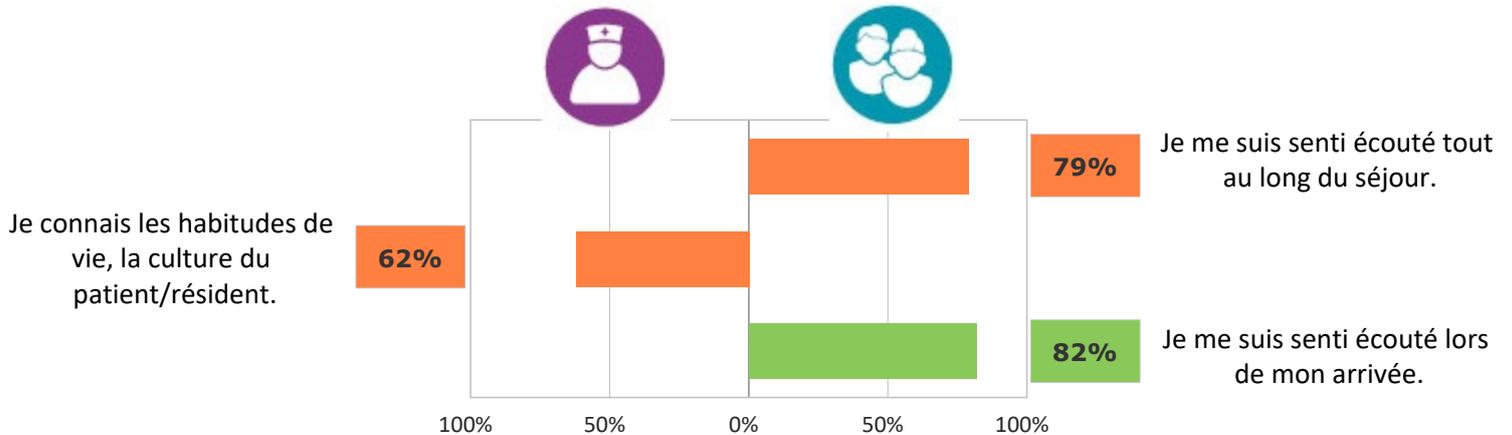
Une démarche structurée d'information du patient/résident en cas de dommage lié aux soins est définie.

Oui 56% (65)
En grande partie 13% (15)
Partiellement 13% (15)
Non 19% (22)

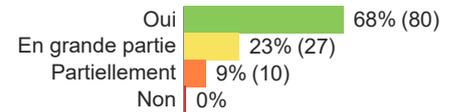


Résultats régionaux globaux (114 entités incluses)

Accompagnement



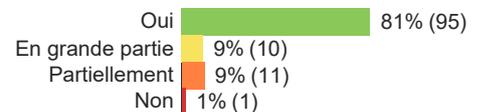
La participation du patient/résident et, s'il y a lieu, de son entourage dans la construction et la mise en œuvre du projet individualisé est favorisée.



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



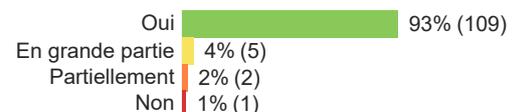
La stratégie de prise en charge de la douleur est formalisée dans les différents secteurs de l'établissement.



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



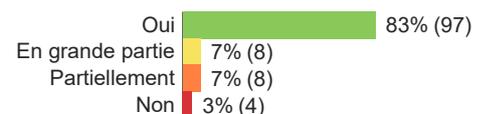
Les patients/résidents ayant besoin d'une prise en charge nutritionnelle spécifique sont identifiés.



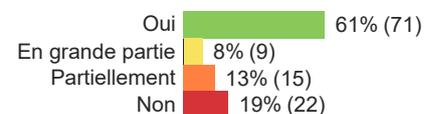
Un dépistage des troubles nutritionnels est réalisé.



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.



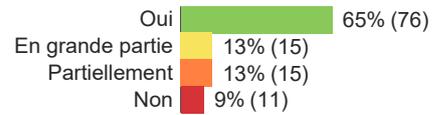
Un soutien psycho-social est proposé au patient/résident si besoin.



Résultats régionaux globaux (114 entités incluses)



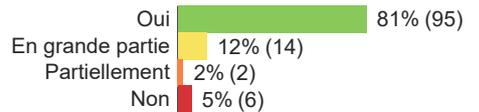
Les bonnes pratiques d'isolement et d'aller et venir sont formalisées.



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.



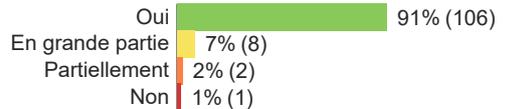
Je peux recevoir des visites quand je le souhaite.



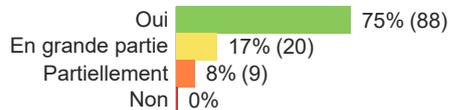
Coordination



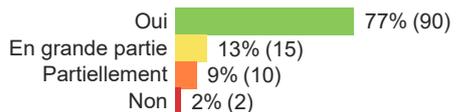
Des mécanismes de coordination permettent d'assurer le relais entre les équipes.



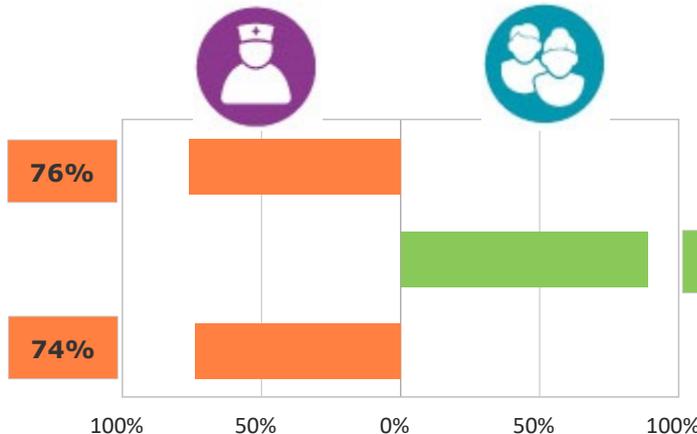
Des staffs interdisciplinaires et/ou de service sont organisés.



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



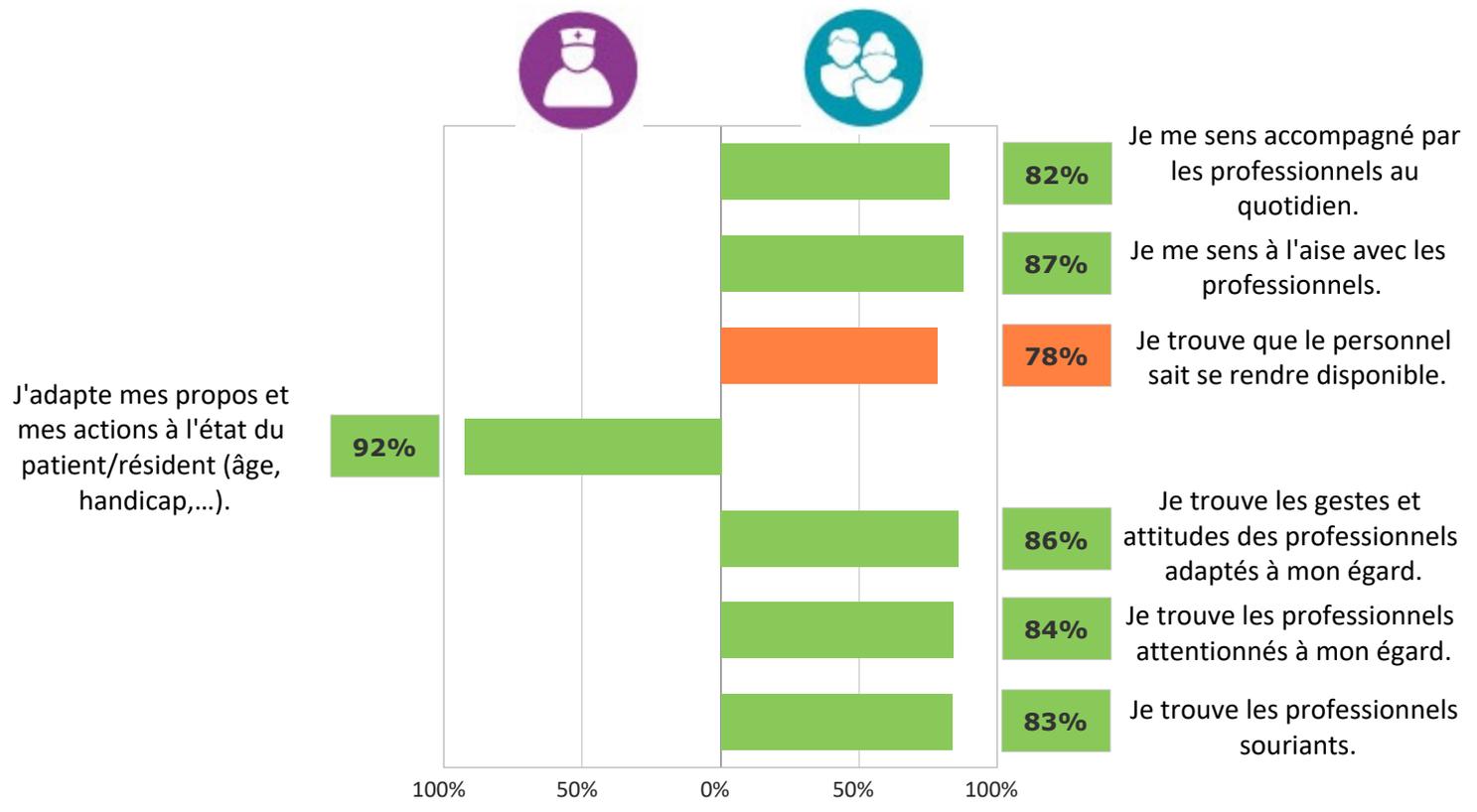
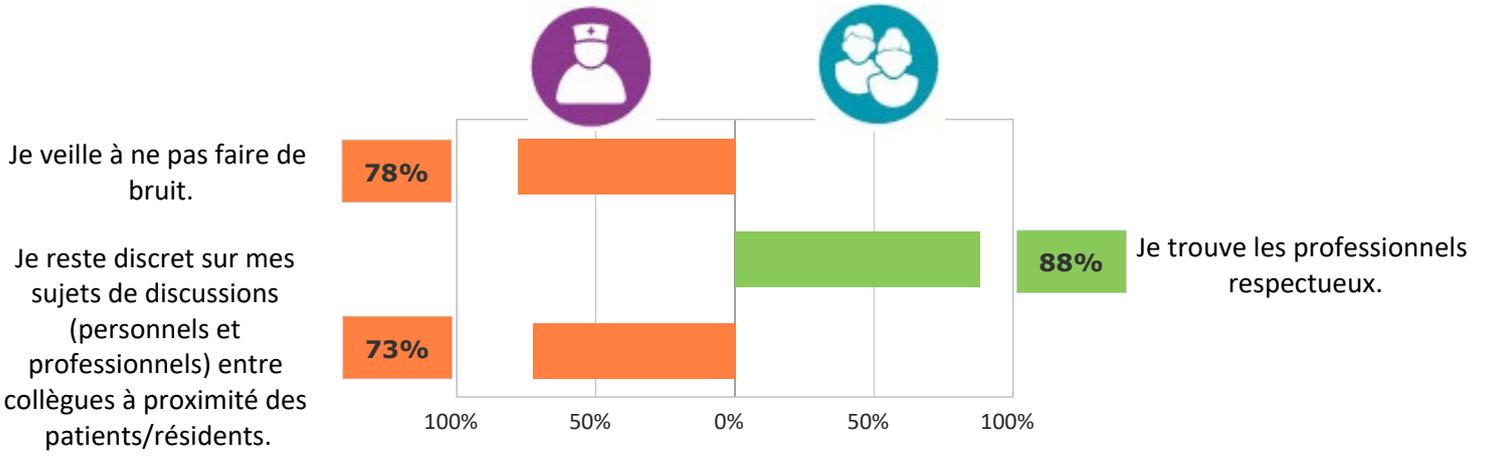
Je peux participer aux réunions de service et/ou pluridisciplinaires si je le souhaite.



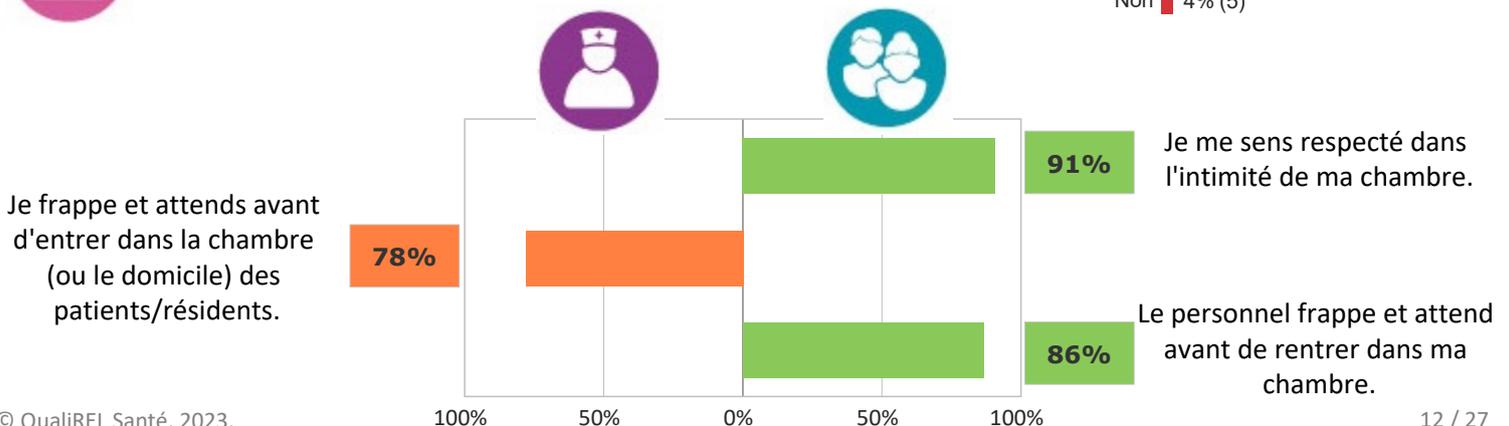
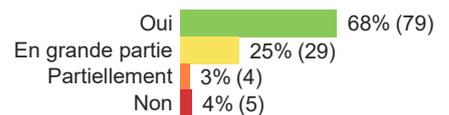
La coordination de la prise en charge du patient/résident entre professionnels est assurée.

Résultats régionaux globaux (114 entités incluses)

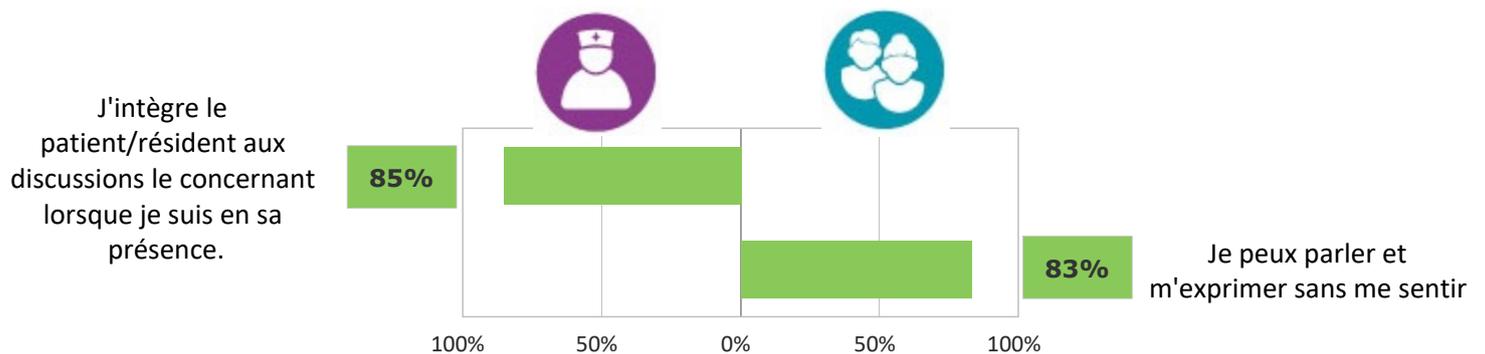
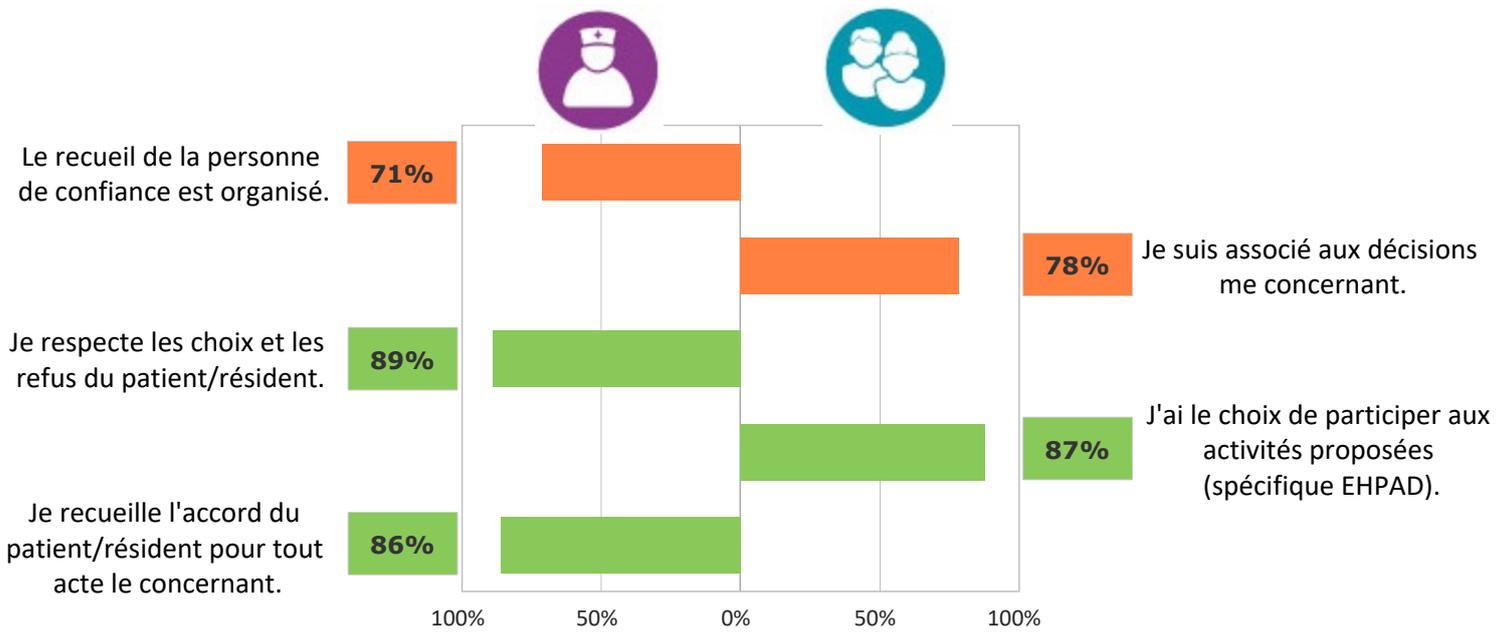
Respect



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



Résultats régionaux globaux (114 entités incluses)





Résultats régionaux globaux (114 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 globaux (114 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.	68%	19%	9%	4%
2. Des actions visant la prévention de la maltraitance et la promotion de la bientraitance sont mises en oeuvre.	50%	33%	15%	1%
3. Les modalités de signalement des cas de maltraitance sont définies et diffusées.	52%	21%	15%	13%
4. Une réflexion éthique autour de la bientraitance existe au sein de l'établissement.	21%	30%	42%	7%
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.	17%	11%	36%	36%
6. Un dispositif de recueil des attentes des usagers (patient/résident et entourage) est organisé.	58%	21%	15%	5%
7. Des modalités d'accueil et d'accompagnement de l'entourage sont définies.	57%	25%	15%	3%
8. Une procédure sur les recommandations en matière de contention est formalisée.	64%	13%	11%	12%
9. Les bonnes pratiques d'isolement et d'aller et venir sont formalisées.	65%	13%	13%	9%
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.	68%	23%	9%	
11. Une démarche structurée d'information du patient/résident en cas de dommage associé aux soins est définie.	56%	13%	13%	19%
12. La stratégie de prise en charge de la douleur est formalisée dans les différents secteurs de l'établissement.	81%	9%	9%	1%
13. Les recommandations en matière de prévention des escarres sont formalisées.	78%	11%	5%	6%
14. Les patients/résidents ayant besoin d'une prise en charge nutritionnelle spécifique sont identifiés.	93%	4%	2%	1%
15. Le patient/résident et son entourage reçoivent une information claire, compréhensible et adaptée sur les conditions de séjour.	83%	16%	1%	
16. Des mécanismes de coordination permettent d'assurer le relais entre les équipes.	91%	7%	2%	1%
17. Des staffs interdisciplinaires et/ou de service sont organisés.	75%	17%	8%	
18. Des temps de synthèse sont organisés au sein de l'équipe.	77%	13%	9%	2%
19. Des Evaluations des Pratiques Professionnelles sur le thème de la bientraitance existent.	22%	18%	35%	25%
20. La bientraitance est un sujet du plan de formation pour sensibiliser et accompagner les salariés.	63%	18%	16%	3%
21. Pour chaque entretien d'évaluation du salarié, le sujet de la bientraitance est évoqué.	32%	25%	26%	17%
22. L'établissement / le service dispose de personnel dédié à l'accompagnement psychologique des patients/résidents.	83%	7%	7%	3%
23. L'établissement / le service dispose de personnel dédié à l'accompagnement social des patients/résidents.	61%	8%	13%	19%
24. Des formations aux droits des patients/résidents destinées aux professionnels sont organisées.	37%	21%	19%	24%
25. Des moyens d'expression du personnel existent.	80%	12%	7%	1%
26. L'adéquation quantitative et qualitative des ressources humaines est ajustée en fonction de l'activité et de l'évolution des prises en charge.	43%	38%	14%	5%
27. Les compétences du salarié sont recensées et reconnues.	62%	26%	9%	3%
28. L'intégration de tout nouvel arrivant est organisée.	69%	22%	9%	
29. Pour chaque nouveau personnel, il est prévu un accompagnement dans la prise de fonction (binôme).	70%	26%	3%	
30. Les contraintes personnelles des professionnels sont recueillies. Des adaptations sont proposées.	29%	61%	9%	1%
31. Pour chaque intégration de salarié, il existe une traçabilité de la sensibilisation aux pratiques de la bientraitance.	14%	6%	21%	60%
32. Des espaces de paroles dédiés à l'analyse des situations difficiles pour les salariés concernés existent.	70%	18%	10%	2%
33. Une cellule psychologique est à la disposition du salarié.	56%	15%	14%	15%
34. Le circuit administratif est connu et facilité des usagers (patients/résidents et entourage).	65%	29%	3%	3%
35. Un choix de menu est proposé aux patients/résidents.	50%	10%	21%	18%
36. L'alimentation de chaque patient/résident est individualisée.	56%	28%	9%	7%
37. Les conditions d'hébergement permettent le respect de la dignité et de l'intimité des patients/résidents.	68%	25%	3%	4%
38. L'accès aux secteurs d'hébergement est facilité pour l'entourage (locaux, horaires de visites...).	81%	12%	2%	5%

Résultats régionaux globaux (114 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	104	95%	6	5%				
Infirmier	560	89%	63	10%	4	1%		
Aide-soignant	880	82%	156	14%	22	2%	6	1%
Agent de service	230	71%	54	17%	12	4%	19	6%
Autre	436	87%	38	8%	6	1%	19	4%
Total	2 272	83%	327	12%	47	2%	48	2%

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

	Toujours / Très souvent		Souvent		Rarement / Jamais		Non concerné	
Médecin	109	99%	1	1%				
Infirmier	591	94%	36	6%				
Aide-soignant	906	84%	148	14%	12	1%	2	0%
Agent de service	245	76%	54	17%	8	2%	12	4%
Autre	455	90%	32	6%	1	0%	13	3%
Total	2 375	87%	278	10%	23	1%	29	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	85	77%	22	20%	2	2%		
Infirmier	462	74%	150	24%	10	2%	3	0%
Aide-soignant	725	67%	305	28%	36	3%	2	0%
Agent de service	236	73%	73	23%	11	3%	1	0%
Autre	386	77%	106	21%	8	2%	2	0%
Total	1 958	72%	668	25%	71	3%	8	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	95	86%	9	8%	4	4%	2	2%
Infirmier	449	71%	104	17%	58	9%	15	2%
Aide-soignant	767	71%	177	16%	99	9%	32	3%
Agent de service	243	75%	38	12%	32	10%	9	3%
Autre	430	85%	40	8%	9	2%	24	5%
Total	2 049	75%	374	14%	210	8%	83	3%

Résultats régionaux globaux (114 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	74	67%	29	26%	3	3%	4	4%
Infirmier	497	79%	111	18%	14	2%	6	1%
Aide-soignant	810	75%	248	23%	14	1%	3	0%
Agent de service	243	75%	73	23%	4	1%	1	0%
Autre	380	76%	70	14%	8	2%	39	8%
Total	2 065	76%	544	20%	46	2%	54	2%

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

	Toujours / Très souvent		Souvent		Rarement / Jamais		Non concerné	
Médecin	89	81%	18	16%	2	2%	1	1%
Infirmier	485	77%	123	20%	7	1%	5	1%
Aide-soignant	714	66%	300	28%	40	4%	8	1%
Agent de service	128	40%	99	31%	51	16%	39	12%
Autre	275	55%	144	29%	37	7%	39	8%
Total	1 733	64%	705	26%	146	5%	98	4%

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	100	91%	9	8%	1	1%		
Infirmier	556	89%	67	11%	2	0%	2	0%
Aide-soignant	889	83%	164	15%	12	1%	9	1%
Agent de service	217	67%	67	21%	11	3%	24	7%
Autre	442	88%	52	10%	2	0%	7	1%
Total	2 270	83%	367	13%	29	1%	46	2%

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

	Toujours / Très souvent		Souvent		Rarement / Jamais		Non concerné	
Médecin	65	59%	41	37%	4	4%		
Infirmier	334	53%	239	38%	51	8%	3	0%
Aide-soignant	728	68%	285	26%	50	5%	8	1%
Agent de service	165	51%	98	30%	41	13%	18	6%
Autre	311	62%	143	28%	23	5%	24	5%
Total	1 648	60%	829	30%	178	7%	53	2%

Résultats régionaux globaux (114 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	63	57%	32	29%	14	13%		
Infirmier	424	68%	126	20%	50	8%	24	4%
Aide-soignant	613	57%	269	25%	132	12%	55	5%
Agent de service	102	32%	77	24%	103	32%	36	11%
Autre	250	50%	134	27%	89	18%	27	5%
Total	1 486	55%	665	24%	400	15%	146	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	105	95%	4	4%			1	1%
Infirmier	580	92%	42	7%	1	0%	4	1%
Aide-soignant	869	81%	178	17%	13	1%	10	1%
Agent de service	198	61%	80	25%	21	7%	19	6%
Autre	448	89%	35	7%	3	1%	13	3%
Total	2 262	83%	351	13%	38	1%	51	2%

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

	Toujours / Très souvent		Souvent		Rarement / Jamais		Non concerné	
Médecin	77	70%	15	14%	12	11%	5	5%
Infirmier	534	85%	52	8%	30	5%	8	1%
Aide-soignant	671	62%	201	19%	175	16%	22	2%
Agent de service	86	27%	48	15%	83	26%	98	30%
Autre	173	34%	84	17%	82	16%	156	31%
Total	1 575	58%	410	15%	388	14%	313	11%

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

	Toujours / Très souvent		Souvent		Rarement / Jamais		Non concerné	
Médecin	80	73%	22	20%	7	6%	1	1%
Infirmier	390	62%	175	28%	38	6%	21	3%
Aide-soignant	711	66%	273	25%	37	3%	43	4%
Agent de service	165	51%	71	22%	31	10%	49	15%
Autre	201	40%	101	20%	41	8%	150	30%
Total	1 583	58%	656	24%	159	6%	284	10%

Résultats régionaux globaux (114 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	107	97%	3	3%				
Infirmier	610	97%	17	3%				
Aide-soignant	974	90%	93	9%	1	0%	4	0%
Agent de service	260	80%	48	15%	9	3%	6	2%
Autre	460	91%	29	6%	2	0%	12	2%
Total	2 485	91%	195	7%	12	0%	22	1%

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

	Toujours / Très souvent		Souvent		Rarement / Jamais		Non concerné	
Médecin	97	88%	7	6%			6	5%
Infirmier	601	96%	19	3%			7	1%
Aide-soignant	1 033	96%	35	3%	1	0%	3	0%
Agent de service	217	67%	19	6%	6	2%	78	24%
Autre	340	68%	11	2%	1	0%	140	28%
Total	2 339	86%	95	3%	8	0%	255	9%

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

	Toujours / Très souvent		Souvent		Rarement / Jamais		Ne sait pas	
Médecin	86	78%	9	8%	4	4%	9	8%
Infirmier	457	73%	84	13%	40	6%	24	4%
Aide-soignant	555	52%	197	18%	158	15%	107	10%
Agent de service	116	36%	58	18%	46	14%	90	28%
Autre	304	60%	58	12%	33	7%	75	15%
Total	1 556	57%	415	15%	290	11%	320	12%

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

	Toujours / Très souvent		Souvent		Rarement / Jamais		Ne sait pas	
Médecin	88	80%	6	5%	3	3%	11	10%
Infirmier	469	75%	75	12%	33	5%	27	4%
Aide-soignant	523	49%	219	20%	104	10%	165	15%
Agent de service	106	33%	53	16%	24	7%	125	39%
Autre	277	55%	51	10%	21	4%	119	24%
Total	1 498	55%	415	15%	189	7%	465	17%

Résultats régionaux globaux (114 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	87	79%	14	13%	4	4%	5	5%
Infirmier	441	70%	122	19%	44	7%	11	2%
Aide-soignant	584	54%	252	23%	117	11%	98	9%
Agent de service	140	43%	78	24%	22	7%	75	23%
Autre	342	68%	68	14%	15	3%	59	12%
Total	1 634	60%	554	20%	204	7%	258	9%

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	93	85%	14	13%			3	3%
Infirmier	415	66%	169	27%	20	3%	12	2%
Aide-soignant	510	47%	266	25%	82	8%	166	15%
Agent de service	110	34%	69	21%	22	7%	110	34%
Autre	269	53%	90	18%	14	3%	108	21%
Total	1 423	52%	631	23%	145	5%	412	15%

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	99	90%	11	10%				
Infirmier	495	79%	112	18%	10	2%	4	1%
Aide-soignant	697	65%	272	25%	48	4%	35	3%
Agent de service	187	58%	63	20%	13	4%	50	15%
Autre	358	71%	100	20%	12	2%	27	5%
Total	1 875	69%	580	21%	89	3%	122	4%

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	83	75%	15	14%	4	4%	7	6%
Infirmier	269	43%	148	24%	124	20%	70	11%
Aide-soignant	404	38%	215	20%	190	18%	219	20%
Agent de service	96	30%	62	19%	31	10%	116	36%
Autre	167	33%	80	16%	42	8%	190	38%
Total	1 041	38%	531	19%	405	15%	625	23%

Résultats régionaux globaux (114 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	75	68%	18	16%	9	8%	7	6%
Infirmier	297	47%	163	26%	99	16%	53	8%
Aide-soignant	432	40%	280	26%	139	13%	182	17%
Agent de service	109	34%	59	18%	19	6%	121	37%
Autre	172	34%	60	12%	44	9%	180	36%
Total	1 117	41%	593	22%	315	12%	563	21%

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

	Toujours / Très souvent		Souvent		Rarement / Jamais		Ne sait pas	
Médecin	92	84%	14	13%	1	1%	2	2%
Infirmier	404	64%	162	26%	25	4%	24	4%
Aide-soignant	482	45%	312	29%	71	7%	154	14%
Agent de service	116	36%	67	21%	17	5%	108	33%
Autre	261	52%	102	20%	12	2%	97	19%
Total	1 384	51%	673	25%	132	5%	404	15%

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

	Toujours / Très souvent		Souvent		Rarement / Jamais		Ne sait pas	
Médecin	86	78%	16	15%	1	1%	5	5%
Infirmier	325	52%	150	24%	82	13%	57	9%
Aide-soignant	511	47%	230	21%	111	10%	166	15%
Agent de service	129	40%	53	16%	18	6%	102	32%
Autre	233	46%	101	20%	47	9%	89	18%
Total	1 321	48%	566	21%	267	10%	428	16%

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

	Toujours / Très souvent		Souvent		Rarement / Jamais		Ne sait pas	
Médecin	20	18%	15	14%	38	35%	32	29%
Infirmier	72	11%	124	20%	279	44%	129	21%
Aide-soignant	213	20%	260	24%	384	36%	171	16%
Agent de service	76	24%	63	20%	78	24%	91	28%
Autre	80	16%	106	21%	147	29%	141	28%
Total	472	17%	583	21%	951	35%	584	21%

Résultats régionaux globaux (114 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	35	32%	24	22%	22	20%	25	23%
Infirmier	264	42%	150	24%	116	18%	88	14%
Aide-soignant	389	36%	231	21%	232	22%	183	17%
Agent de service	128	40%	61	19%	70	22%	47	15%
Autre	197	39%	111	22%	103	20%	76	15%
Total	1 033	38%	588	22%	557	20%	439	16%

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

	Toujours / Très souvent		Souvent		Rarement / Jamais	
Médecin	95	86%	7	6%	6	5%
Infirmier	490	78%	82	13%	48	8%
Aide-soignant	794	74%	172	16%	91	8%
Agent de service	180	56%	62	19%	63	20%
Autre	404	80%	57	11%	33	7%
Total	2 014	74%	388	14%	250	9%

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

	Oui		En grande partie		Partiellement		Non	
Médecin	23	21%	27	25%	30	27%	27	25%
Infirmier	186	30%	165	26%	191	30%	76	12%
Aide-soignant	286	27%	304	28%	276	26%	195	18%
Agent de service	83	26%	92	28%	79	24%	60	19%
Autre	129	26%	108	21%	161	32%	94	19%
Total	722	26%	710	26%	753	28%	473	17%

Résultats régionaux globaux (114 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).	2 337	78%	387	13%	139	5%
A2. Je me suis senti écouté tout au long du séjour (ou de ma prise en charge à domicile).	2 275	76%	453	15%	163	5%
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).	2 232	75%	362	12%	125	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).	2 283	76%	355	12%	154	5%
A5. Je trouve les professionnels souriants.	2 461	82%	406	14%	81	3%
A6. Je trouve les professionnels respectueux.	2 580	86%	306	10%	59	2%
A7. Je trouve les professionnels attentionnés à mon égard.	2 452	82%	368	12%	101	3%
A8. Je trouve les gestes et attitudes des professionnels adaptés à mon égard.	2 517	84%	349	12%	63	2%
A9. Je trouve que le personnel sait se rendre disponible.	2 284	76%	503	17%	143	5%
A10. Je trouve le cadre de vie agréable (ou adapté à la prise en charge à domicile).	2 355	79%	422	14%	115	4%
A11. Je trouve que les informations qui me sont délivrées sont claires et compréhensibles.	2 316	77%	420	14%	136	5%
A12. Je peux parler et m'exprimer sans me sentir jugé.	2 401	80%	356	12%	136	5%
A13. Je me sens à l'aise avec les professionnels.	2 553	85%	291	10%	79	3%
A14. Je trouve que les professionnels savent me rassurer lorsque j'en ai besoin.	2 395	80%	390	13%	105	4%
A15. Les professionnels m'expliquent les actes de soins.	2 302	77%	399	13%	165	6%
A16. Je me sens accompagné par les professionnels au quotidien.	2 378	80%	381	13%	132	4%
A17. Je reçois régulièrement des informations sans que j'aie besoin de les demander me concernant.	1 912	64%	551	18%	336	11%
A18. Le personnel frappe et attend avant de rentrer dans ma chambre (ou dans mon domicile).	2 442	82%	263	9%	121	4%
A19. Je me sens respecté dans mon intimité corporelle.	2 619	88%	231	8%	33	1%
A20. Je me sens respecté dans l'intimité de ma chambre (ou de mon domicile).	2 575	86%	219	7%	51	2%
A21. Je peux recevoir des visites quand je le souhaite (ou les horaires des soins me permettent de recevoir des visites à domicile).	2 465	82%	227	8%	74	2%
B1. Je me sens libre de sortir à l'extérieur quand je le souhaite.	911	73%	110	9%	118	9%
B2. J'ai le choix de participer aux activités proposées.	1 042	84%	110	9%	41	3%
C1. Je suis associé aux décisions me concernant.	2 177	73%	401	13%	211	7%
C2. Je me sens en confiance par rapport à la qualité des soins délivrés.	2 549	85%	282	9%	52	2%



Résultats régionaux globaux (114 entités incluses)

Liste des entités incluses dans ce rapport (Périmètre de l'évaluation)

Etablissement	Service
Polyclinique de l'Europe	Unité de soins continus et SSPI
Clinique Victor Hugo	Etablissement
EHPAD La Douceur de Vivre	Résidence Marin Bouillé (Alexain)
Clinique Notre Dame de Pritz	Etablissement
HAD NANTES ET REGION	Etablissement
Hôpital de la Corniche Angevine	Etablissement
EHPAD Notre Dame de Bon Secours	Etablissement
EHPAD La Douceur de Vivre	RESIDENCE La Douceur de Vivre (Martigné sur Mayenne)
CH Georges Mazurelle	EHPAD
HAD Ouest Anjou Saumurois (LNA Santé)	Etablissement
AHSS (Association d'Hygiène Sociale de la Sarthe)	CONLIE
Centre de l'Arche	Etablissement
CH de Clisson	Etablissement
Centre Hospitalier François de Daillon du Lude	Sanitaire
Centre Hospitalier François de Daillon du Lude	Médico-social
AHSS (Association d'Hygiène Sociale de la Sarthe)	SABLE
Polyclinique du Maine	SSR
Polyclinique du Maine	Chirurgie
AHSS (Association d'Hygiène Sociale de la Sarthe)	SCAD3
Les Jardins de la Chénaie	Etablissement
ANSDPAH	Etablissement
Résidences Les ligériennes	Résidence Landeronde (La Possonnière)
Résidences Les ligériennes	Résidence Émile Duboys d'Angers (Savennières)
Résidences Les ligériennes	Résidence Art & Loire (St Georges-Loire)
Résidences Les ligériennes	Résidence Le Havre Ligérien (Montjean-Loire)
Résidences Les ligériennes	Résidence Les Hauts du Château (Champocé-Loire)
Pôle Santé Sud	Tertre Rouge
ESBV	EHPAD MAZE
Centre Hospitalier Château-du-Loir	SSIAD
ADMR Vendée	EHPAD L'Estran
ADMR Vendée	EHPAD Simonne Moreau
CHU de Nantes	Grossesses à Haut Risque
ADMR Vendée	SSIAD
Centre Hospitalier Château-du-Loir	SANITAIRE-HOSPITALISATION
ESBV	EHPAD BEAUFORT
ESBV	EHPAD BAUGE
Les Apsyades	SMRa La Baronuais
Pôle Santé Sud	CMCM Médecine-chirurgie
Centre Hospitalier Châteaubriand-Nozay-Pouancé	Etablissement
Résidence les 3 moulins	Etablissement
CSSR Le Bodio	Etablissement



Résultats régionaux globaux (114 entités incluses)

Liste des entités incluses dans ce rapport (Périmètre de l'évaluation)

Etablissement	Service
Résidence Le Foulon	Etablissement
POLE SANTE SARTHE ET LOIR	FOYER LE TEMPS DE VIVRE
POLE SANTE SARTHE ET LOIR	EHPAD La Martinière
POLE SANTE SARTHE ET LOIR	EHPAD LA FLECHE
POLE SANTE SARTHE ET LOIR	Site sanitaire Le Bailleul
La Grande Providence	Etablissement
Ehpad IASO Andard	EHPAD IASO
EHPAD Anne de Melun (Baugé-en-Anjou)	Etablissement
Saint François	Etablissement
Résidence Les Ajoncs	EHPAD
Polyclinique de l'Europe	Service de médecine cardiologie
Polyclinique de l'Europe	Service de chirurgie
Polyclinique de l'Europe	Service de médecine polyvalente
CHD vendée	EHPAD l'Olivier (Site Luçon)
CHD vendée	Unité de soins longues durées – site de LRSY
CHD vendée	EHPAD Augereau (Site Montaigu)
HAD Mauges Bocage Choletais	Etablissement
Les Saisonales	LA SAISONNALE D'Aizenay
Les Saisonales	LA SAISONNALE DE St Fulgent
Les Saisonales	LA SAISONNALE DE Commequiers
Les Saisonales	LA SAISONNALE DE Grosbreuil
Les Saisonales	LA SAISONNALE D'Olonne
Centre médico social Basile Moreau	POLE HANDICAP - Foyer de vie
Centre médico social Basile Moreau	EHPAD – Maison de Retraite
Centre médico social Basile Moreau	EHPAD – Félicité Colbert
CHD vendée	EHPAD Pierre Martin (Site Luçon)
CHD vendée	EHPAD Le Marais-La Plaine (Site LRSY)
Résidence Française d'Andigné	Etablissement
CHD vendée	Court séjour gériatrique – site de LRSY
CHU de Nantes	Chirurgie orthopédique et traumatologique
EHPAD NOTRE DAME DE LA MISERICORDE	NOTRE DAME DE LA MISERICORDE
EHPAD NOTRE DAME DE LA MISERICORDE	ST JOSEPH DES CHAMPS
SMR St Claude	Etablissement
Association Maison de Retraite Saint Joseph	EHPAD BOIS HERCÉ
CH Laval	Maternité
ADAMAD	Hébergement temporaire La Roche sur Yon
Association Maison de Retraite Saint Joseph	EHPAD SAINT JOSEPH
SSR ROZ ARVOR	Etablissement
CH Fontenay le Comte	Résidence Petit Du Vignaud
Centre de réadaptation de l'Estuaire (LNA Santé)	Le Confluent
EHPAD EUGENE MARIE	Etablissement
Santé Atlantique	Hospitalisation en chirurgie
Santé Atlantique	Maternité



Résultats régionaux globaux (114 entités incluses)

Liste des entités incluses dans ce rapport (Périmètre de l'évaluation)

Etablissement	Service
LA ROCHE MAILLARD	Etablissement
CH Erdre et Loire	Sanitaire CHEL
CH Erdre et Loire	EHPAD Ancenis
Clinique La Brière	Etablissement
Clinique Saint Charles	SMR
Clinique Saint Charles	Chirurgie
SMR BOCQUET	Etablissement
CH Laval	USLD
Clinique Saint Charles	MATERNITE
CRF LA TOURMALINE	HTC
CRF LA TOURMALINE	HDJ
CH de réadaptation de Maubreuil	HTC
CH de réadaptation de Maubreuil	HDJ
EPSM de la Sarthe	Unité sanitaire de préparation au médico-social 2
EPSM de la Sarthe	Unité sanitaire de préparation au médico-social 1
HAD Saint Sauveur	Etablissement
HAD Vendée	Etablissement
CSSR LE BOIS RIGNOUX	Etablissement
EHPAD les Boutons d'or	Etablissement
Résidence les sources du Verdet	Etablissement
Clinique chirurgicale de la Loire	Etablissement
Les Capucins	EHPAD
Les Capucins	SMR ADULTE
Centre de réadaptation de l'Estuaire (LNA Santé)	Centre de réadaptation de l'Estuaire
EHPAD Dujarié	Etablissement
Les Capucins	SMR PEDIATRIQUE
Les Capucins	SMR ADULTE
Les Capucins	SMR PEDIATRIQUE
Les Capucins	EHPAD
RESIDENCE LE PLOREAU	Etablissement
Clinique Saint Didier (Avrillé - 49)	Etablissement
CH Laval	EHPAD Les Charmilles
Centre hospitalier Jules DOITTEAU	Etablissement



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