

REGARDS CROISÉS SUR LA BIEN-TRAITANCE



Rapport de résultats

Campagne 2023

Résultats régionaux - Sanitaire (42 entités incluses)



Résultats régionaux - Sanitaire (42 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 : 42 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

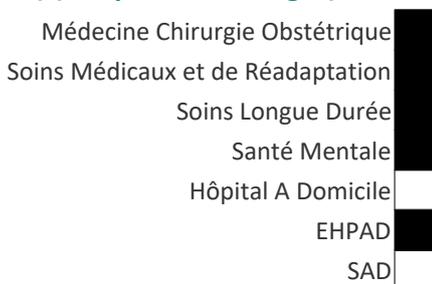
| | Répondants | Cible | Taux de retour |
|---------------------|--------------|--------------|----------------|
| Médecin | 75 | 350 | 21,4% |
| Infirmier | 347 | 811 | 42,8% |
| Aide-soignant | 413 | 1 019 | 40,5% |
| Agent de service | 47 | 356 | 13,2% |
| Autre | 258 | 697 | 37,0% |
| Profession inconnue | 36 | 0 | 0,0% |
| Global | 1 176 | 3 233 | 36,4% |

Tableau 2 : Taux de retour des patients/résidents

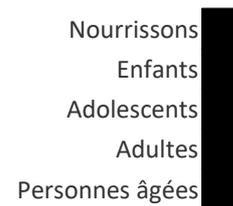
| | Répondants | Cible | Taux de retour |
|--------|------------|-------|----------------|
| Global | 1 042 | 2 228 | 46,8% |

Descriptif de l'échantillon

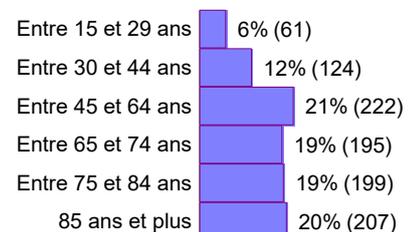
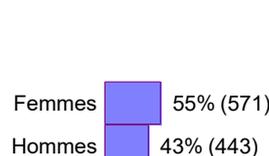
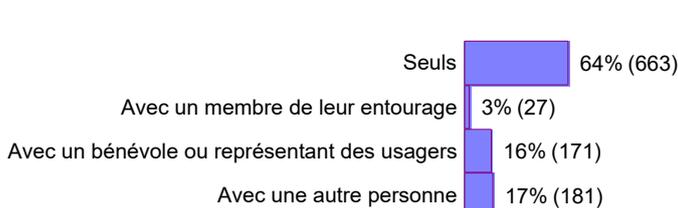
• Filière(s) de prise en charge (42 entités)



• Profil des patients/résidents accueillis



• 1 042 patients/résidents ont répondu à l'enquête :



Résultats régionaux - Sanitaire (42 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) :

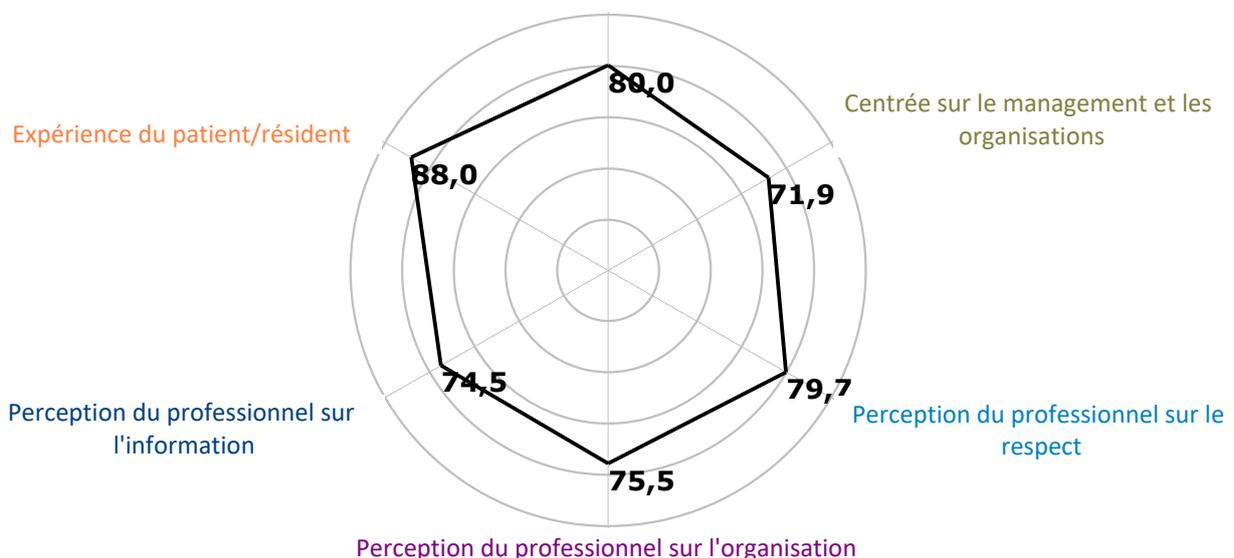
> 10%

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

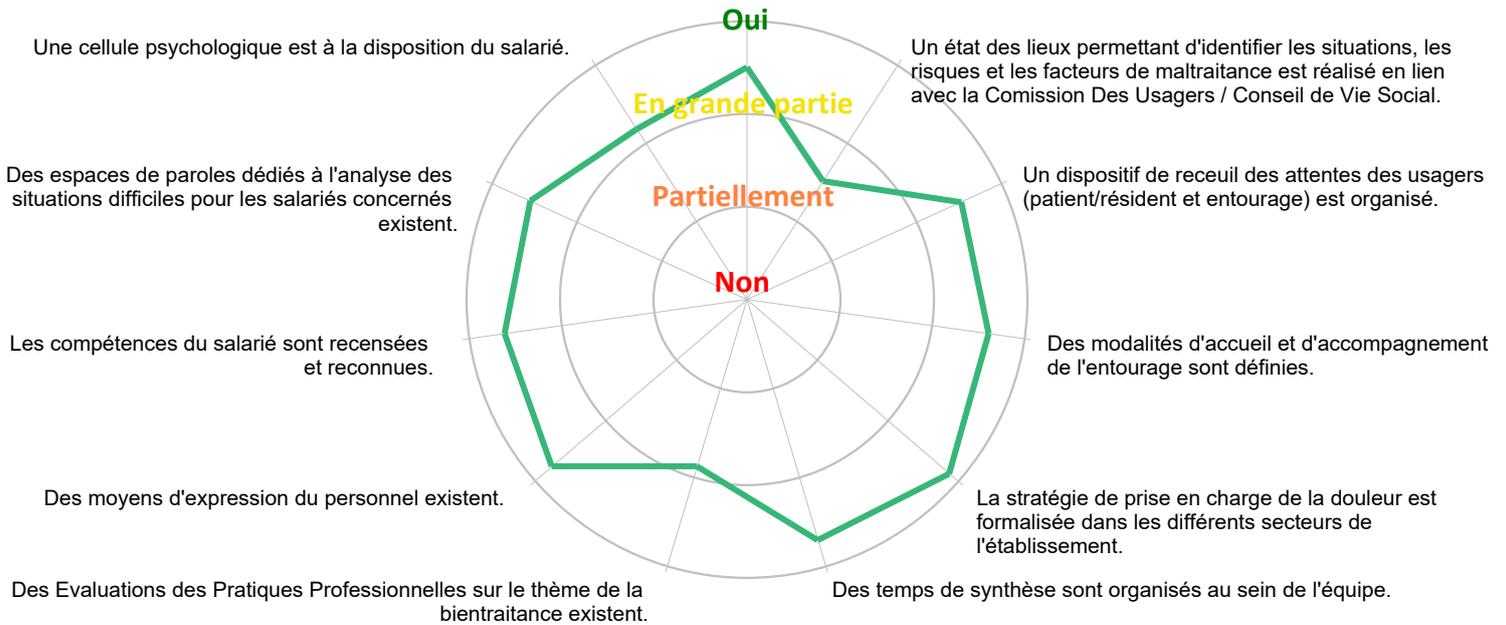


Résultats régionaux - Sanitaire (42 entités incluses)

Indicateurs d'approche managériale



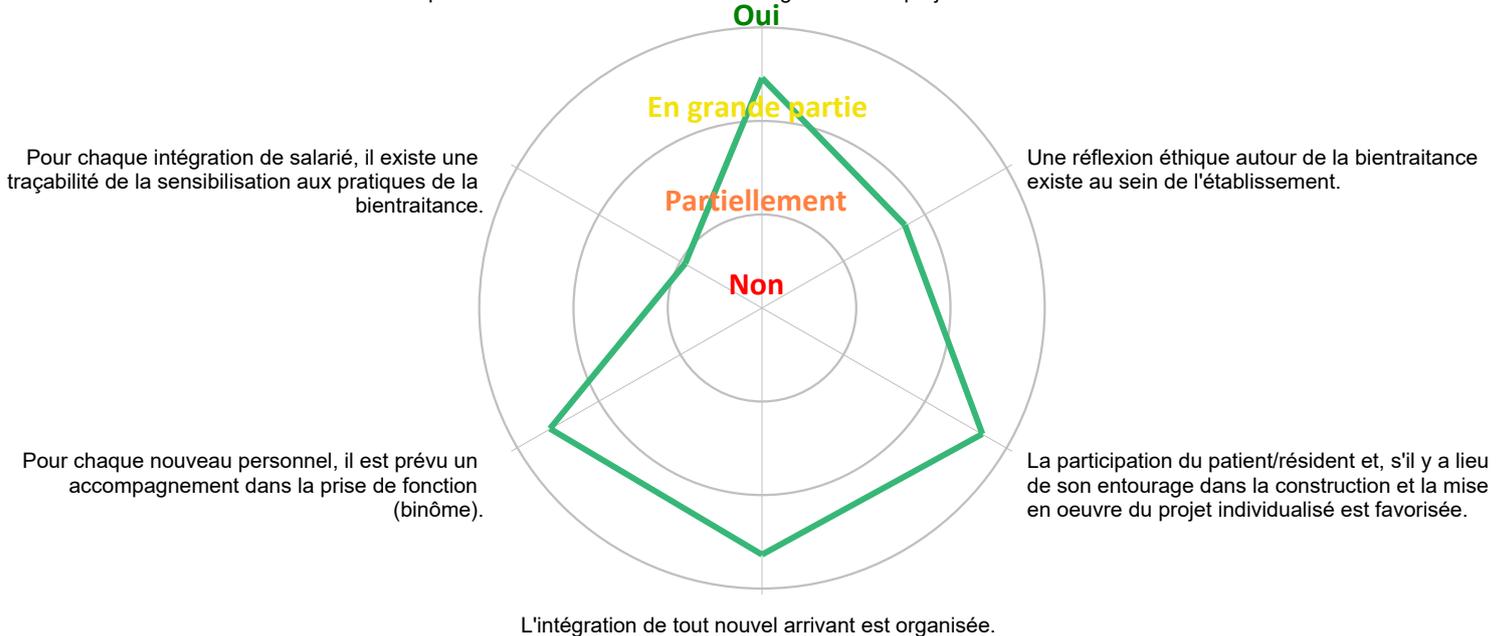
Des actions visant la prévention de la maltraitance et la promotion de la bientraitance sont mises en oeuvre.



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

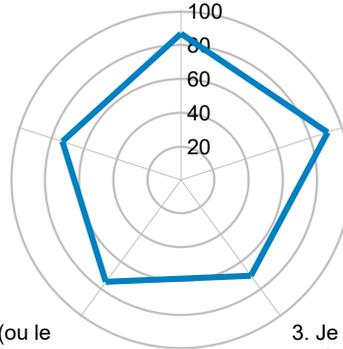


Résultats régionaux - Sanitaire (42 entités incluses)

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.

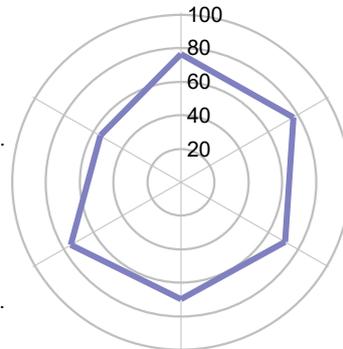
4. Je frappe et attends avant d'entrer dans la chambre (ou le domicile) des patients/résidents.

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.

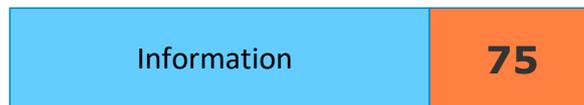
16. Le recueil de la personne de confiance est organisé.

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

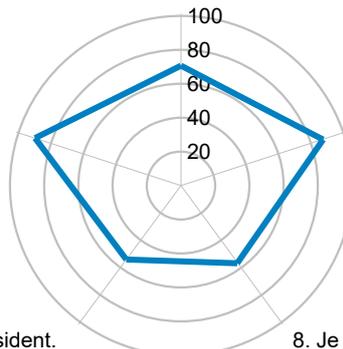
17. Un soutien psycho-social est proposé au patient/résident, si besoin.

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 - Sanitaire (42 entités incluses)

Indicateur de perception de la bientraitance par les patients / résidents



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

Résultats régionaux - Sanitaire (42 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).

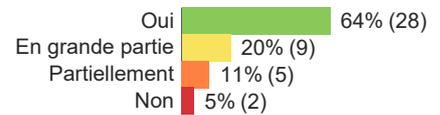
*Excepté pour la question relative à la procédure d'accueil dont a bénéficié le professionnel, c'est le pourcentage de "Oui" / "En grande partie" qui est restitué.

Résultats régionaux - Sanitaire (42 entités incluses)

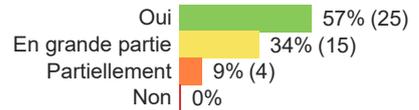
Pilotage



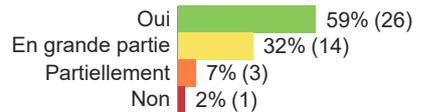
La promotion de la bientraitance est intégrée dans le projet d'établissement.



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



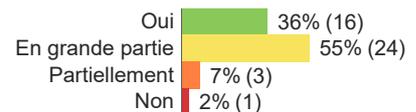
La bientraitance est un sujet du plan de formation pour sensibiliser et accompagner les salariés.



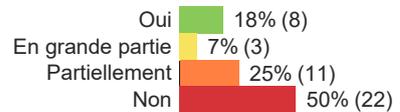
Des actions de sensibilisation sur le thème de la bientraitance sont organisées.



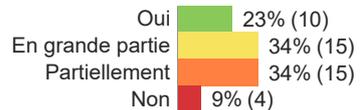
Les contraintes personnelles des professionnels sont recueillies. Des adaptations sont proposées.



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.



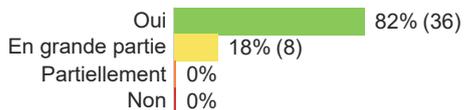
J'ai bénéficié d'une procédure d'accueil lors de mon arrivée dans l'établissement, le service / unité.



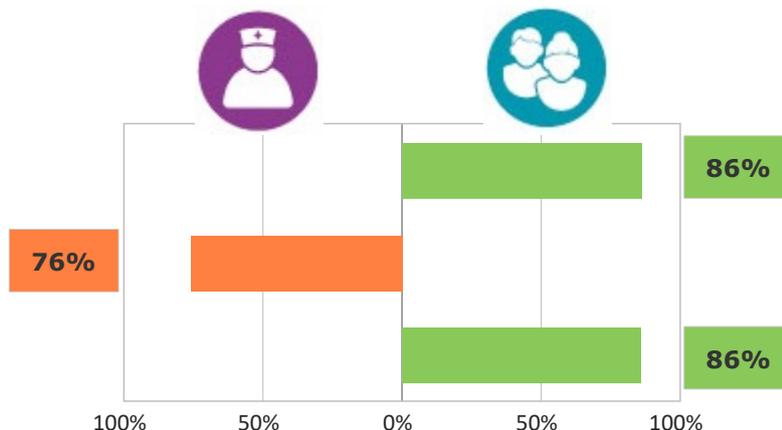
Accueil



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.



Lors de mon arrivée, j'estime avoir reçu toutes les informations nécessaires au bon déroulement de mon séjour.

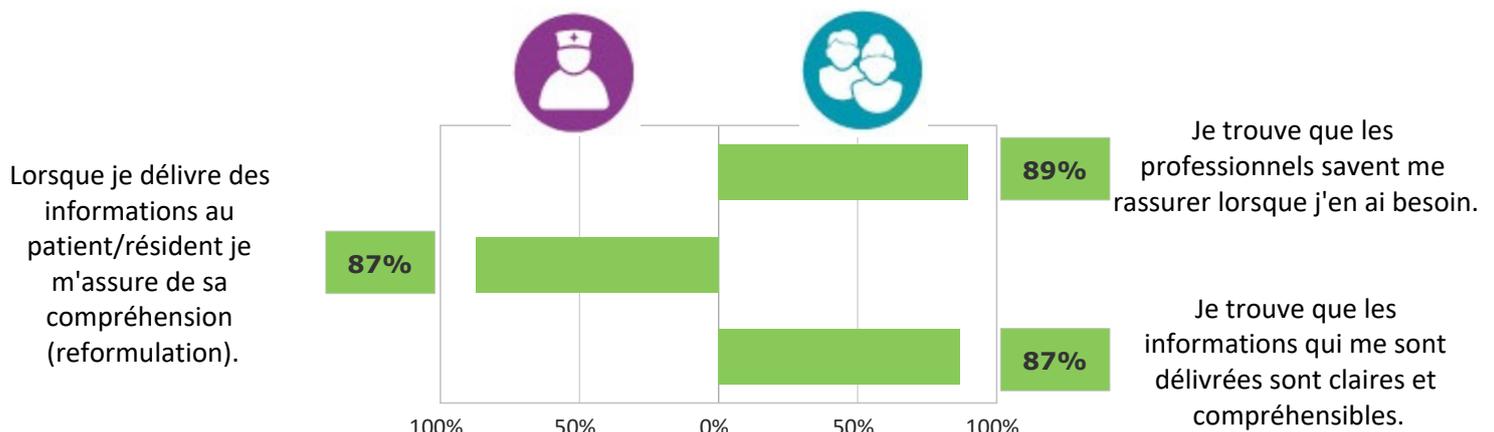
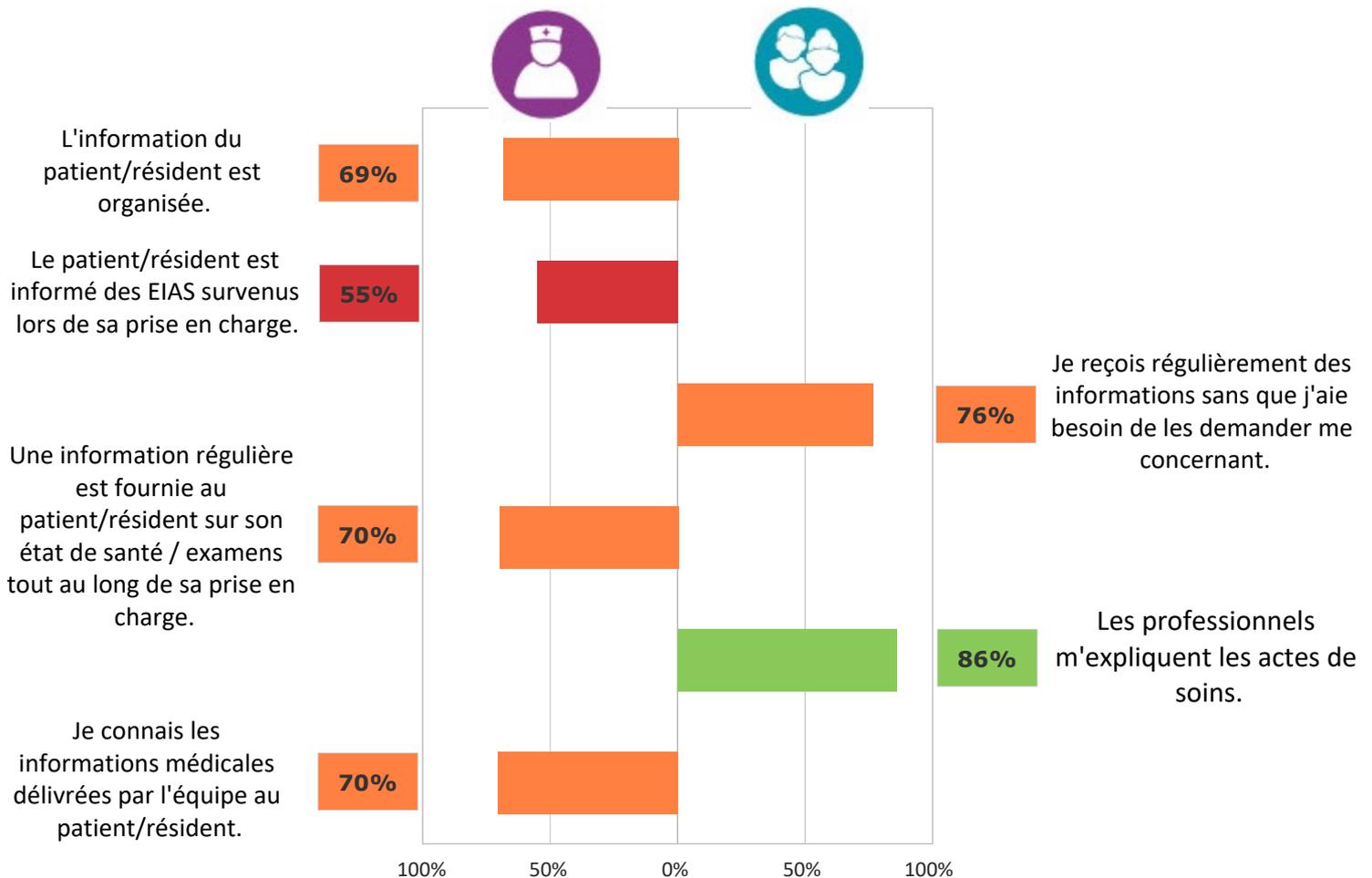
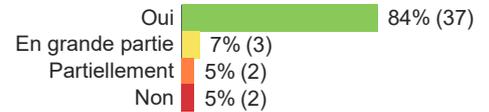
Lors de mon arrivée, j'ai trouvé le temps d'attente correct.

Résultats régionaux - Sanitaire (42 entités incluses)

Information

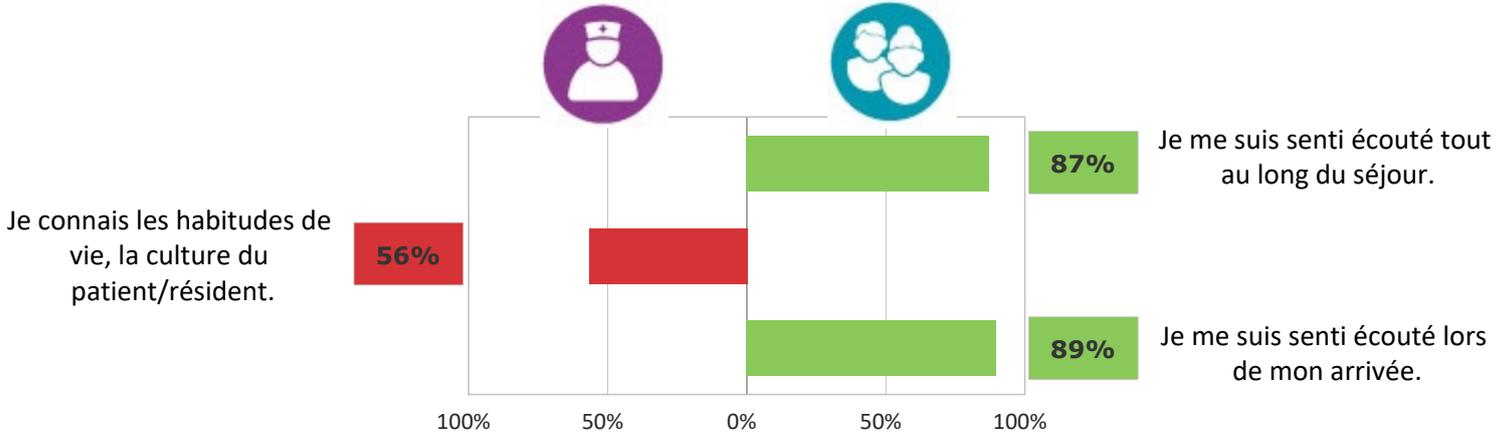


Une démarche structurée d'information du patient/résident en cas de dommage lié aux soins est définie.

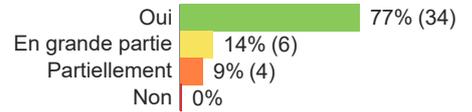


Résultats régionaux - Sanitaire (42 entités incluses)

Accompagnement



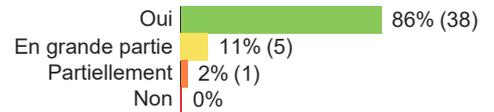
La participation du patient/résident et, s'il y a lieu, de son entourage dans la construction et la mise en œuvre du projet individualisé est favorisée.



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



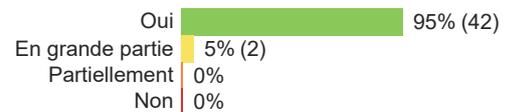
La stratégie de prise en charge de la douleur est formalisée dans les différents secteurs de l'établissement.



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



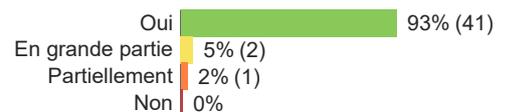
Les patients/résidents ayant besoin d'une prise en charge nutritionnelle spécifique sont identifiés.



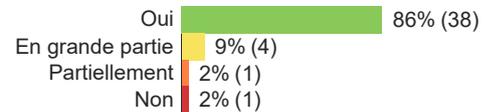
Un dépistage des troubles nutritionnels est réalisé.



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.



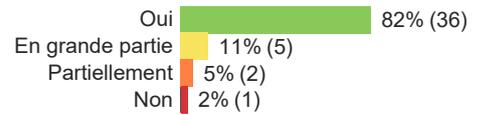
Un soutien psycho-social est proposé au patient/résident si besoin.



Résultats régionaux - Sanitaire (42 entités incluses)



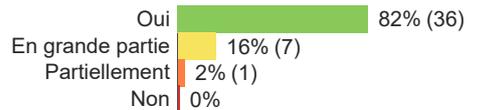
Les bonnes pratiques d'isolement et d'aller et venir sont formalisées.



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.



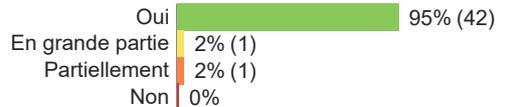
Les horaires de visites sont adaptés à mes besoins.



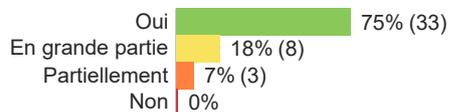
Coordination



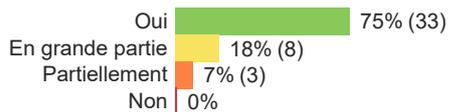
Des mécanismes de coordination permettent d'assurer le relais entre les équipes.



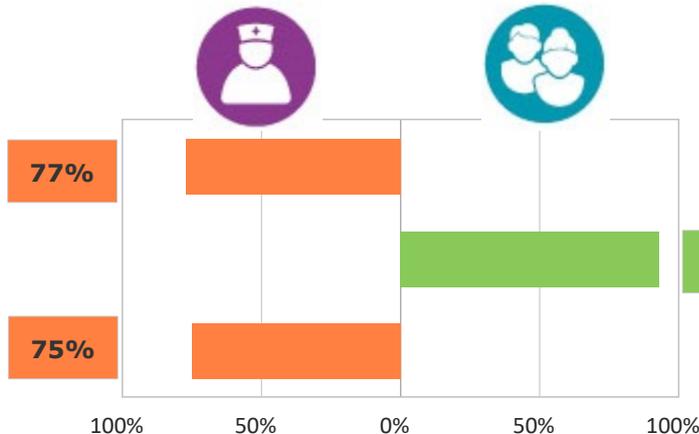
Des staffs interdisciplinaires et/ou de service sont organisés.



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



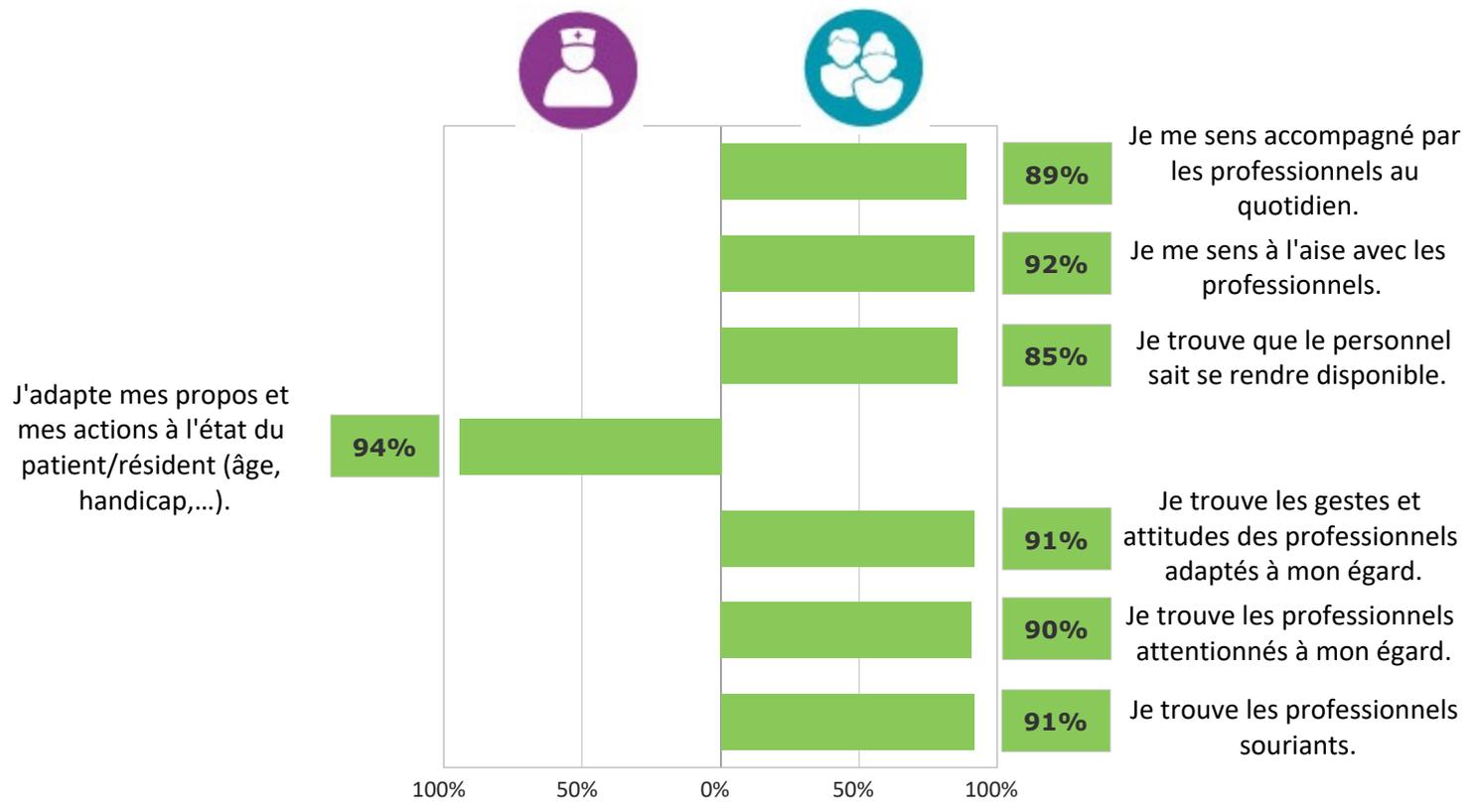
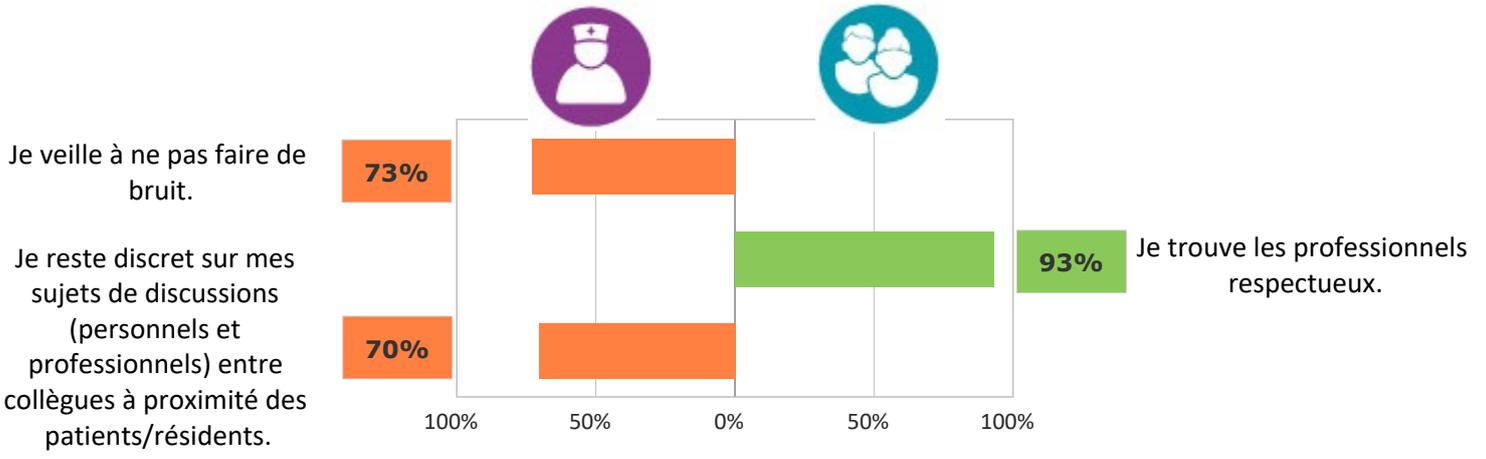
Je peux participer aux réunions de service et/ou pluridisciplinaires si je le souhaite.



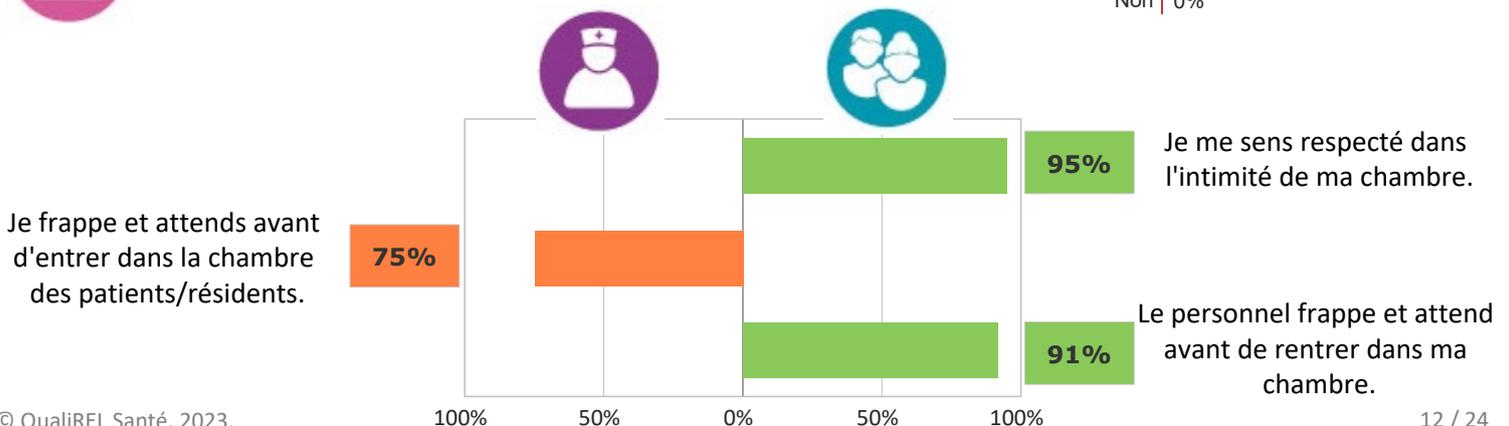
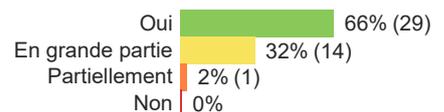
La coordination de la prise en charge du patient/résident entre professionnels est assurée.

Résultats régionaux - Sanitaire (42 entités incluses)

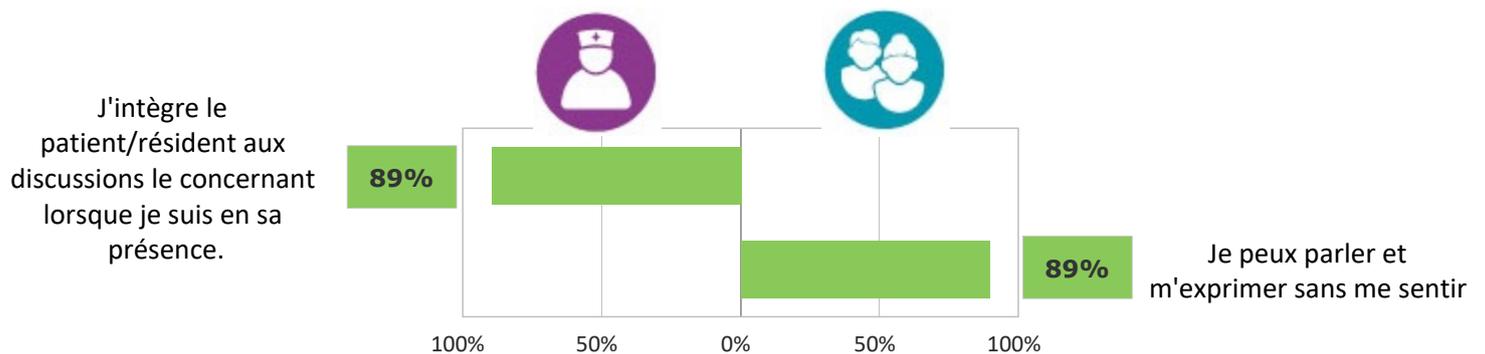
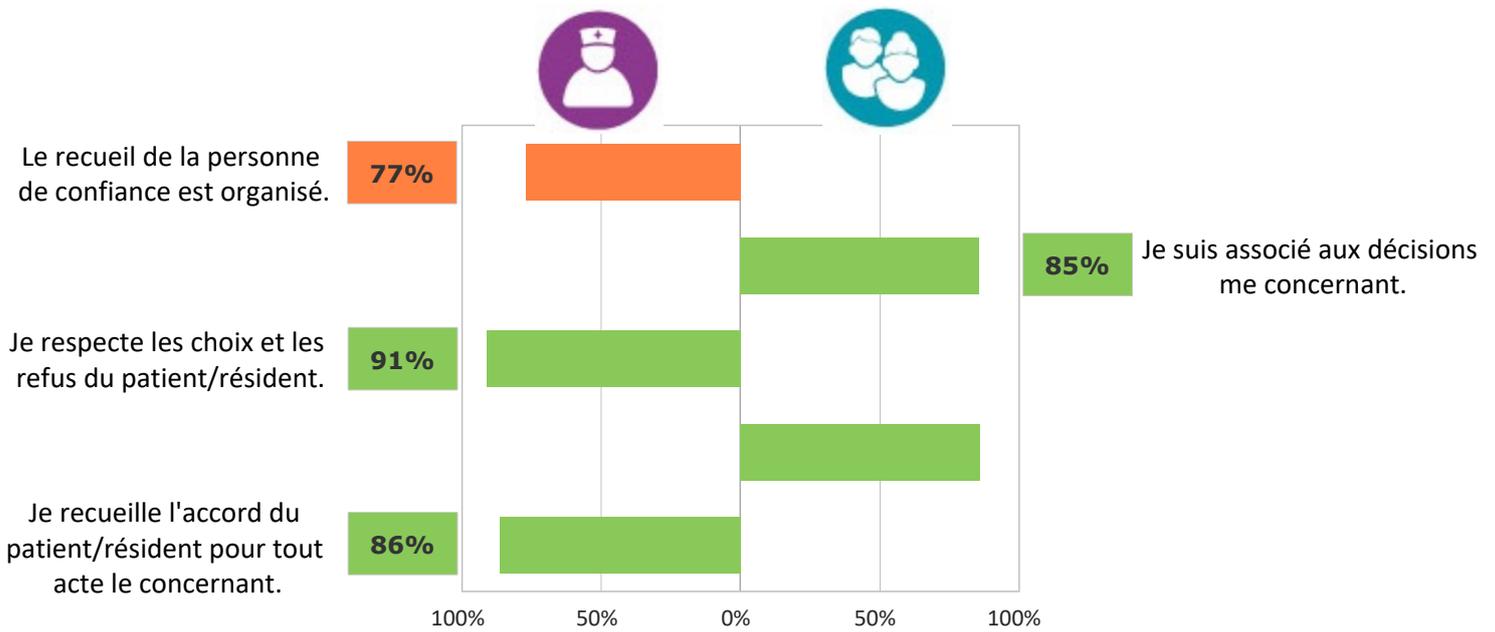
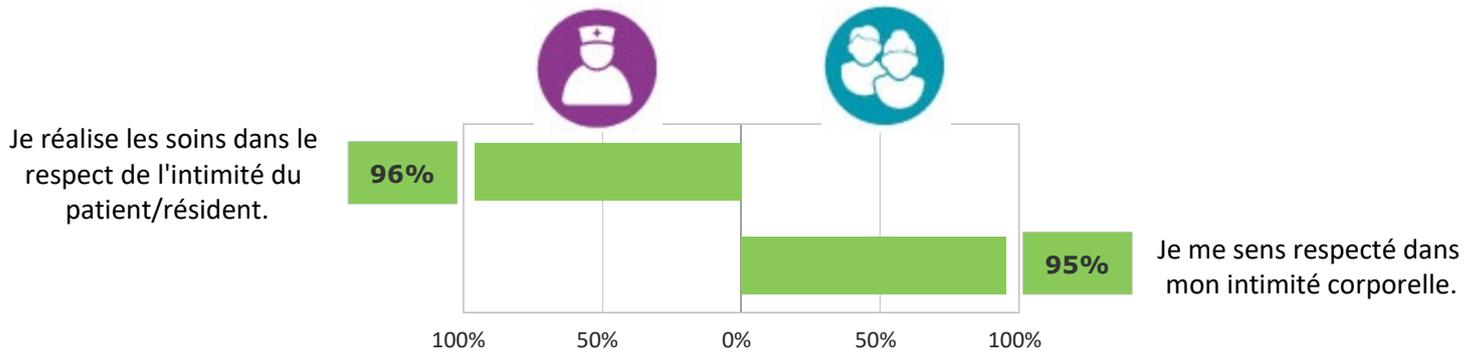
Respect



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



Résultats régionaux - Sanitaire (42 entités incluses)





Résultats régionaux - Sanitaire (42 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 - Sanitaire (42 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. | 64% | 20% | 11% | 5% |
| 2. Des actions visant la prévention de la maltraitance et la promotion de la bientraitance sont mises en oeuvre. | 57% | 34% | 9% | |
| 3. Les modalités de signalement des cas de maltraitance sont définies et diffusées. | 57% | 18% | 16% | 9% |
| 4. Une réflexion éthique autour de la bientraitance existe au sein de l'établissement. | 20% | 36% | 41% | 2% |
| 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. | 32% | 11% | 32% | 25% |
| 6. Un dispositif de recueil des attentes des usagers (patient/résident et entourage) est organisé. | 61% | 27% | 11% | |
| 7. Des modalités d'accueil et d'accompagnement de l'entourage sont définies. | 70% | 18% | 11% | |
| 8. Une procédure sur les recommandations en matière de contention est formalisée. | 84% | 5% | 2% | 9% |
| 9. Les bonnes pratiques d'isolement et d'aller et venir sont formalisées. | 82% | 11% | 5% | 2% |
| 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. | 77% | 14% | 9% | |
| 11. Une démarche structurée d'information du patient/résident en cas de dommage associé aux soins est définie. | 84% | 7% | 5% | 5% |
| 12. La stratégie de prise en charge de la douleur est formalisée dans les différents secteurs de l'établissement. | 86% | 11% | 2% | |
| 13. Les recommandations en matière de prévention des escarres sont formalisées. | 91% | 7% | 2% | |
| 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. | 82% | 18% | | |
| 16. Des mécanismes de coordination permettent d'assurer le relais entre les équipes. | 95% | 2% | 2% | |
| 17. Des staffs interdisciplinaires et/ou de service sont organisés. | 75% | 18% | 7% | |
| 18. Des temps de synthèse sont organisés au sein de l'équipe. | 75% | 18% | 7% | |
| 19. Des Evaluations des Pratiques Professionnelles sur le thème de la bientraitance existent. | 36% | 25% | 27% | 11% |
| 20. La bientraitance est un sujet du plan de formation pour sensibiliser et accompagner les salariés. | 59% | 32% | 7% | 2% |
| 21. Pour chaque entretien d'évaluation du salarié, le sujet de la bientraitance est évoqué. | 23% | 34% | 34% | 9% |
| 22. L'établissement / le service dispose de personnel dédié à l'accompagnement psychologique des patients/résidents. | 93% | 5% | 2% | |
| 23. L'établissement / le service dispose de personnel dédié à l'accompagnement social des patients/résidents. | 86% | 9% | 2% | 2% |
| 24. Des formations aux droits des patients/résidents destinées aux professionnels sont organisées. | 45% | 30% | 18% | 7% |
| 25. Des moyens d'expression du personnel existent. | 80% | 16% | 2% | 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. | 68% | 30% | 2% | |
| 27. Les compétences du salarié sont recensées et reconnues. | 68% | 25% | 5% | 2% |
| 28. L'intégration de tout nouvel arrivant est organisée. | 68% | 25% | 7% | |
| 29. Pour chaque nouveau personnel, il est prévu un accompagnement dans la prise de fonction (binôme). | 59% | 39% | 2% | |
| 30. Les contraintes personnelles des professionnels sont recueillies. Des adaptations sont proposées. | 36% | 55% | 7% | 2% |
| 31. Pour chaque intégration de salarié, il existe une traçabilité de la sensibilisation aux pratiques de la bientraitance. | 18% | 7% | 25% | 50% |
| 32. Des espaces de paroles dédiés à l'analyse des situations difficiles pour les salariés concernés existent. | 66% | 23% | 9% | 2% |
| 33. Une cellule psychologique est à la disposition du salarié. | 57% | 18% | 9% | 16% |
| 34. Le circuit administratif est connu et facilité des usagers (patients/résidents et entourage). | 64% | 34% | | 2% |
| 35. Un choix de menu est proposé aux patients/résidents. | 70% | 9% | 18% | 2% |
| 36. L'alimentation de chaque patient/résident est individualisée. | 75% | 23% | 2% | |
| 37. Les conditions d'hébergement permettent le respect de la dignité et de l'intimité des patients/résidents. | 66% | 32% | 2% | |
| 38. L'accès aux secteurs d'hébergement est facilité pour l'entourage (locaux, horaires de visites...). | 82% | 16% | 2% | |

Résultats régionaux - Sanitaire (42 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 | 69 | 92% | 6 | 8% | | | | |
| Infirmier | 302 | 87% | 43 | 12% | 2 | 1% | | |
| Aide-soignant | 336 | 81% | 64 | 15% | 8 | 2% | 3 | 1% |
| Agent de service | 27 | 57% | 4 | 9% | | | 14 | 30% |
| Autre | 225 | 87% | 21 | 8% | 5 | 2% | 7 | 3% |
| Total | 988 | 84% | 140 | 12% | 17 | 1% | 26 | 2% |

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

| | Toujours / Très souvent | | Souvent | | Rarement / Jamais | | Non concerné | |
|------------------|-------------------------|------------|------------|-----------|-------------------|-----------|--------------|-----------|
| Médecin | 74 | 99% | 1 | 1% | | | | |
| Infirmier | 326 | 94% | 21 | 6% | | | | |
| Aide-soignant | 352 | 85% | 56 | 14% | 3 | 1% | 1 | 0% |
| Agent de service | 34 | 72% | 5 | 11% | 1 | 2% | 7 | 15% |
| Autre | 236 | 91% | 18 | 7% | | | 4 | 2% |
| Total | 1 057 | 90% | 102 | 9% | 4 | 0% | 12 | 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 | 57 | 76% | 15 | 20% | 2 | 3% | | |
| Infirmier | 238 | 69% | 99 | 29% | 8 | 2% | | |
| Aide-soignant | 264 | 64% | 134 | 32% | 13 | 3% | | |
| Agent de service | 39 | 83% | 6 | 13% | 1 | 2% | | |
| Autre | 194 | 75% | 57 | 22% | 6 | 2% | | |
| Total | 822 | 70% | 316 | 27% | 31 | 3% | | |

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 | 62 | 83% | 8 | 11% | 3 | 4% | 2 | 3% |
| Infirmier | 211 | 61% | 74 | 21% | 48 | 14% | 13 | 4% |
| Aide-soignant | 289 | 70% | 61 | 15% | 54 | 13% | 9 | 2% |
| Agent de service | 39 | 83% | 5 | 11% | 2 | 4% | 1 | 2% |
| Autre | 225 | 87% | 19 | 7% | 6 | 2% | 8 | 3% |
| Total | 855 | 73% | 167 | 14% | 119 | 10% | 33 | 3% |

Résultats régionaux - Sanitaire (42 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 | 45 | 60% | 24 | 32% | 2 | 3% | 4 | 5% |
| Infirmier | 254 | 73% | 79 | 23% | 12 | 3% | 2 | 1% |
| Aide-soignant | 291 | 70% | 116 | 28% | 6 | 1% | | |
| Agent de service | 34 | 72% | 12 | 26% | | | 1 | 2% |
| Autre | 176 | 68% | 44 | 17% | 7 | 3% | 25 | 10% |
| Total | 828 | 70% | 282 | 24% | 28 | 2% | 32 | 3% |

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

| | Toujours / Très souvent | | Souvent | | Rarement / Jamais | | Non concerné | |
|------------------|-------------------------|------------|------------|------------|-------------------|-----------|--------------|-----------|
| Médecin | 63 | 84% | 10 | 13% | 1 | 1% | 1 | 1% |
| Infirmier | 262 | 76% | 75 | 22% | 4 | 1% | 2 | 1% |
| Aide-soignant | 286 | 69% | 108 | 26% | 13 | 3% | 2 | 0% |
| Agent de service | 14 | 30% | 14 | 30% | 7 | 15% | 12 | 26% |
| Autre | 156 | 60% | 73 | 28% | 20 | 8% | 5 | 2% |
| Total | 798 | 68% | 289 | 25% | 49 | 4% | 25 | 2% |

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 | 71 | 95% | 4 | 5% | | | | |
| Infirmier | 311 | 90% | 32 | 9% | 2 | 1% | 1 | 0% |
| Aide-soignant | 339 | 82% | 65 | 16% | 3 | 1% | 5 | 1% |
| Agent de service | 28 | 60% | 8 | 17% | | | 11 | 23% |
| Autre | 227 | 88% | 29 | 11% | 1 | 0% | 1 | 0% |
| Total | 1 004 | 85% | 140 | 12% | 7 | 1% | 22 | 2% |

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

| | Toujours / Très souvent | | Souvent | | Rarement / Jamais | | Non concerné | |
|------------------|-------------------------|------------|------------|------------|-------------------|-----------|--------------|-----------|
| Médecin | 47 | 63% | 25 | 33% | 3 | 4% | | |
| Infirmier | 157 | 45% | 149 | 43% | 37 | 11% | 3 | 1% |
| Aide-soignant | 241 | 58% | 137 | 33% | 28 | 7% | 5 | 1% |
| Agent de service | 15 | 32% | 10 | 21% | 12 | 26% | 10 | 21% |
| Autre | 164 | 64% | 70 | 27% | 15 | 6% | 8 | 3% |
| Total | 646 | 55% | 397 | 34% | 102 | 9% | 26 | 2% |

Résultats régionaux - Sanitaire (42 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 | 41 | 55% | 24 | 32% | 10 | 13% | | |
| Infirmier | 196 | 56% | 92 | 27% | 38 | 11% | 19 | 5% |
| Aide-soignant | 212 | 51% | 124 | 30% | 55 | 13% | 19 | 5% |
| Agent de service | 8 | 17% | 11 | 23% | 18 | 38% | 9 | 19% |
| Autre | 122 | 47% | 66 | 26% | 55 | 21% | 14 | 5% |
| Total | 589 | 50% | 328 | 28% | 185 | 16% | 64 | 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 | 72 | 96% | 2 | 3% | | | 1 | 1% |
| Infirmier | 322 | 93% | 22 | 6% | 1 | 0% | 2 | 1% |
| Aide-soignant | 347 | 84% | 57 | 14% | 1 | 0% | 5 | 1% |
| Agent de service | 15 | 32% | 19 | 40% | 2 | 4% | 10 | 21% |
| Autre | 240 | 93% | 13 | 5% | | | 3 | 1% |
| Total | 1 024 | 87% | 115 | 10% | 4 | 0% | 25 | 2% |

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

| | Toujours / Très souvent | | Souvent | | Rarement / Jamais | | Non concerné | |
|------------------|-------------------------|------------|------------|------------|-------------------|------------|--------------|-----------|
| Médecin | 52 | 69% | 11 | 15% | 9 | 12% | 2 | 3% |
| Infirmier | 309 | 89% | 23 | 7% | 9 | 3% | 5 | 1% |
| Aide-soignant | 275 | 67% | 61 | 15% | 62 | 15% | 13 | 3% |
| Agent de service | 4 | 9% | 6 | 13% | 8 | 17% | 29 | 62% |
| Autre | 120 | 47% | 47 | 18% | 36 | 14% | 50 | 19% |
| Total | 774 | 66% | 152 | 13% | 129 | 11% | 110 | 9% |

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

| | Toujours / Très souvent | | Souvent | | Rarement / Jamais | | Non concerné | |
|------------------|-------------------------|------------|------------|------------|-------------------|-----------|--------------|------------|
| Médecin | 55 | 73% | 15 | 20% | 4 | 5% | 1 | 1% |
| Infirmier | 192 | 55% | 105 | 30% | 30 | 9% | 18 | 5% |
| Aide-soignant | 274 | 66% | 104 | 25% | 13 | 3% | 17 | 4% |
| Agent de service | 18 | 38% | 10 | 21% | 4 | 9% | 15 | 32% |
| Autre | 96 | 37% | 60 | 23% | 28 | 11% | 68 | 26% |
| Total | 650 | 55% | 298 | 25% | 82 | 7% | 129 | 11% |

Résultats régionaux - Sanitaire (42 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 | 74 | 99% | 1 | 1% | | | | |
| Infirmier | 336 | 97% | 11 | 3% | | | | |
| Aide-soignant | 370 | 90% | 38 | 9% | 1 | 0% | 3 | 1% |
| Agent de service | 38 | 81% | 6 | 13% | 1 | 2% | 2 | 4% |
| Autre | 246 | 95% | 10 | 4% | | | 2 | 1% |
| Total | 1 097 | 93% | 67 | 6% | 2 | 0% | 7 | 1% |

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

| | Toujours / Très souvent | | Souvent | | Rarement / Jamais | | Non concerné | |
|------------------|-------------------------|------------|-----------|-----------|-------------------|-----------|--------------|-----------|
| Médecin | 68 | 91% | 4 | 5% | | | 3 | 4% |
| Infirmier | 332 | 96% | 14 | 4% | | | 1 | 0% |
| Aide-soignant | 391 | 95% | 16 | 4% | | | 3 | 1% |
| Agent de service | 19 | 40% | 2 | 4% | 1 | 2% | 25 | 53% |
| Autre | 193 | 75% | 6 | 2% | 1 | 0% | 55 | 21% |
| Total | 1 024 | 87% | 43 | 4% | 2 | 0% | 99 | 8% |

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

| | Toujours / Très souvent | | Souvent | | Rarement / Jamais | | Ne sait pas | |
|------------------|-------------------------|------------|------------|------------|-------------------|-----------|-------------|------------|
| Médecin | 61 | 81% | 3 | 4% | 4 | 5% | 5 | 7% |
| Infirmier | 259 | 75% | 48 | 14% | 17 | 5% | 16 | 5% |
| Aide-soignant | 260 | 63% | 64 | 15% | 49 | 12% | 26 | 6% |
| Agent de service | 11 | 23% | 6 | 13% | 2 | 4% | 26 | 55% |
| Autre | 154 | 60% | 30 | 12% | 15 | 6% | 41 | 16% |
| Total | 762 | 65% | 154 | 13% | 88 | 7% | 124 | 11% |

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

| | Toujours / Très souvent | | Souvent | | Rarement / Jamais | | Ne sait pas | |
|------------------|-------------------------|------------|------------|------------|-------------------|-----------|-------------|------------|
| Médecin | 57 | 76% | 4 | 5% | 3 | 4% | 9 | 12% |
| Infirmier | 269 | 78% | 39 | 11% | 18 | 5% | 14 | 4% |
| Aide-soignant | 239 | 58% | 71 | 17% | 39 | 9% | 40 | 10% |
| Agent de service | 10 | 21% | 6 | 13% | | | 31 | 66% |
| Autre | 147 | 57% | 23 | 9% | 13 | 5% | 57 | 22% |
| Total | 741 | 63% | 144 | 12% | 74 | 6% | 160 | 14% |

Résultats régionaux - Sanitaire (42 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 | 58 | 77% | 12 | 16% | 1 | 1% | 4 | 5% |
| Infirmier | 231 | 67% | 80 | 23% | 26 | 7% | 5 | 1% |
| Aide-soignant | 251 | 61% | 89 | 22% | 43 | 10% | 26 | 6% |
| Agent de service | 11 | 23% | 8 | 17% | 1 | 2% | 26 | 55% |
| Autre | 194 | 75% | 34 | 13% | 5 | 2% | 16 | 6% |
| Total | 767 | 65% | 231 | 20% | 76 | 6% | 79 | 7% |

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 | 70 | 93% | 3 | 4% | | | 2 | 3% |
| Infirmier | 233 | 67% | 92 | 27% | 14 | 4% | 5 | 1% |
| Aide-soignant | 234 | 57% | 100 | 24% | 30 | 7% | 33 | 8% |
| Agent de service | 10 | 21% | 9 | 19% | | | 28 | 60% |
| Autre | 162 | 63% | 42 | 16% | 9 | 3% | 36 | 14% |
| Total | 723 | 61% | 258 | 22% | 54 | 5% | 108 | 9% |

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 | 70 | 93% | 5 | 7% | | | | |
| Infirmier | 266 | 77% | 68 | 20% | 7 | 2% | 2 | 1% |
| Aide-soignant | 280 | 68% | 95 | 23% | 18 | 4% | 13 | 3% |
| Agent de service | 18 | 38% | 10 | 21% | | | 17 | 36% |
| Autre | 184 | 71% | 53 | 21% | 9 | 3% | 9 | 3% |
| Total | 833 | 71% | 240 | 20% | 37 | 3% | 44 | 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 | 62 | 83% | 9 | 12% | 2 | 3% | 2 | 3% |
| Infirmier | 145 | 42% | 87 | 25% | 68 | 20% | 40 | 12% |
| Aide-soignant | 156 | 38% | 74 | 18% | 77 | 19% | 93 | 23% |
| Agent de service | 9 | 19% | 8 | 17% | | | 29 | 62% |
| Autre | 91 | 35% | 36 | 14% | 19 | 7% | 99 | 38% |
| Total | 470 | 40% | 220 | 19% | 168 | 14% | 277 | 24% |

Résultats régionaux - Sanitaire (42 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 | 54 | 72% | 8 | 11% | 7 | 9% | 5 | 7% |
| Infirmier | 165 | 48% | 82 | 24% | 62 | 18% | 27 | 8% |
| Aide-soignant | 193 | 47% | 99 | 24% | 50 | 12% | 64 | 15% |
| Agent de service | 7 | 15% | 9 | 19% | 2 | 4% | 28 | 60% |
| Autre | 77 | 30% | 26 | 10% | 28 | 11% | 95 | 37% |
| Total | 510 | 43% | 228 | 19% | 150 | 13% | 231 | 20% |

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

| | Toujours / Très souvent | | Souvent | | Rarement / Jamais | | Ne sait pas | |
|------------------|-------------------------|------------|------------|------------|-------------------|-----------|-------------|------------|
| Médecin | 68 | 91% | 5 | 7% | | | 1 | 1% |
| Infirmier | 231 | 67% | 89 | 26% | 12 | 3% | 12 | 3% |
| Aide-soignant | 216 | 52% | 113 | 27% | 21 | 5% | 49 | 12% |
| Agent de service | 11 | 23% | 7 | 15% | 1 | 2% | 27 | 57% |
| Autre | 144 | 56% | 51 | 20% | 8 | 3% | 40 | 16% |
| Total | 684 | 58% | 270 | 23% | 43 | 4% | 139 | 12% |

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

| | Toujours / Très souvent | | Souvent | | Rarement / Jamais | | Ne sait pas | |
|------------------|-------------------------|------------|------------|------------|-------------------|------------|-------------|------------|
| Médecin | 57 | 76% | 13 | 17% | | | 4 | 5% |
| Infirmier | 152 | 44% | 91 | 26% | 49 | 14% | 43 | 12% |
| Aide-soignant | 168 | 41% | 76 | 18% | 53 | 13% | 89 | 22% |
| Agent de service | 6 | 13% | 8 | 17% | 1 | 2% | 30 | 64% |
| Autre | 102 | 40% | 57 | 22% | 32 | 12% | 42 | 16% |
| Total | 499 | 42% | 253 | 22% | 137 | 12% | 213 | 18% |

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

| | Toujours / Très souvent | | Souvent | | Rarement / Jamais | | Ne sait pas | |
|------------------|-------------------------|------------|------------|------------|-------------------|------------|-------------|------------|
| Médecin | 13 | 17% | 10 | 13% | 23 | 31% | 26 | 35% |
| Infirmier | 31 | 9% | 71 | 20% | 156 | 45% | 77 | 22% |
| Aide-soignant | 70 | 17% | 98 | 24% | 149 | 36% | 79 | 19% |
| Agent de service | 4 | 9% | 4 | 9% | 8 | 17% | 28 | 60% |
| Autre | 24 | 9% | 40 | 16% | 88 | 34% | 91 | 35% |
| Total | 145 | 12% | 230 | 20% | 436 | 37% | 309 | 26% |

Résultats régionaux - Sanitaire (42 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 | 22 | 29% | 19 | 25% | 13 | 17% | 18 | 24% |
| Infirmier | 129 | 37% | 84 | 24% | 66 | 19% | 60 | 17% |
| Aide-soignant | 147 | 36% | 95 | 23% | 83 | 20% | 74 | 18% |
| Agent de service | 17 | 36% | 7 | 15% | 8 | 17% | 9 | 19% |
| Autre | 79 | 31% | 57 | 22% | 67 | 26% | 44 | 17% |
| Total | 402 | 34% | 266 | 23% | 243 | 21% | 214 | 18% |

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

| | Toujours / Très souvent | | Souvent | | Rarement / Jamais | |
|------------------|-------------------------|------------|------------|------------|-------------------|-----------|
| Médecin | 63 | 84% | 6 | 8% | 4 | 5% |
| Infirmier | 267 | 77% | 49 | 14% | 27 | 8% |
| Aide-soignant | 301 | 73% | 74 | 18% | 31 | 8% |
| Agent de service | 23 | 49% | 9 | 19% | 11 | 23% |
| Autre | 210 | 81% | 33 | 13% | 13 | 5% |
| Total | 885 | 75% | 172 | 15% | 91 | 8% |

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

| | Oui | | En grande partie | | Partiellement | | Non | |
|------------------|------------|------------|------------------|------------|---------------|------------|------------|------------|
| Médecin | 12 | 16% | 20 | 27% | 18 | 24% | 22 | 29% |
| Infirmier | 82 | 24% | 90 | 26% | 121 | 35% | 50 | 14% |
| Aide-soignant | 100 | 24% | 120 | 29% | 108 | 26% | 80 | 19% |
| Agent de service | 11 | 23% | 8 | 17% | 12 | 26% | 14 | 30% |
| Autre | 48 | 19% | 53 | 21% | 97 | 38% | 57 | 22% |
| Total | 258 | 22% | 297 | 25% | 363 | 31% | 231 | 20% |

Résultats régionaux - Sanitaire (42 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). | 913 | 88% | 87 | 8% | 21 | 2% |
| A2. Je me suis senti écouté tout au long du séjour (ou de ma prise en charge à domicile). | 891 | 86% | 105 | 10% | 29 | 3% |
| 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). | 861 | 83% | 103 | 10% | 43 | 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). | 874 | 84% | 109 | 10% | 31 | 3% |
| A5. Je trouve les professionnels souriants. | 949 | 91% | 83 | 8% | 9 | 1% |
| A6. Je trouve les professionnels respectueux. | 965 | 93% | 64 | 6% | 9 | 1% |
| A7. Je trouve les professionnels attentionnés à mon égard. | 933 | 90% | 87 | 8% | 12 | 1% |
| A8. Je trouve les gestes et attitudes des professionnels adaptés à mon égard. | 939 | 90% | 82 | 8% | 8 | 1% |
| A9. Je trouve que le personnel sait se rendre disponible. | 872 | 84% | 134 | 13% | 18 | 2% |
| A10. Je trouve le cadre de vie agréable (ou adapté à la prise en charge à domicile). | 811 | 78% | 172 | 17% | 35 | 3% |
| A11. Je trouve que les informations qui me sont délivrées sont claires et compréhensibles. | 882 | 85% | 107 | 10% | 30 | 3% |
| A12. Je peux parler et m'exprimer sans me sentir jugé. | 911 | 87% | 81 | 8% | 27 | 3% |
| A13. Je me sens à l'aise avec les professionnels. | 942 | 90% | 75 | 7% | 11 | 1% |
| A14. Je trouve que les professionnels savent me rassurer lorsque j'en ai besoin. | 912 | 88% | 96 | 9% | 14 | 1% |
| A15. Les professionnels m'expliquent les actes de soins. | 871 | 84% | 110 | 11% | 34 | 3% |
| A16. Je me sens accompagné par les professionnels au quotidien. | 903 | 87% | 93 | 9% | 23 | 2% |
| A17. Je reçois régulièrement des informations sans que j'aie besoin de les demander me concernant. | 763 | 73% | 168 | 16% | 70 | 7% |
| A18. Le personnel frappe et attend avant de rentrer dans ma chambre (ou dans mon domicile). | 888 | 85% | 62 | 6% | 24 | 2% |
| A19. Je me sens respecté dans mon intimité corporelle. | 955 | 92% | 46 | 4% | 5 | 0% |
| A20. Je me sens respecté dans l'intimité de ma chambre (ou de mon domicile). | 921 | 88% | 43 | 4% | 9 | 1% |
| A21. Je peux recevoir des visites quand je le souhaite (ou les horaires des soins me permettent de recevoir des visites à domicile). | 842 | 81% | 85 | 8% | 27 | 3% |
| B1. Je me sens libre de sortir à l'extérieur quand je le souhaite. | 58 | 63% | 16 | 17% | 16 | 17% |
| B2. J'ai le choix de participer aux activités proposées. | 78 | 85% | 11 | 12% | 2 | 2% |
| C1. Je suis associé aux décisions me concernant. | 841 | 81% | 100 | 10% | 45 | 4% |
| C2. Je me sens en confiance par rapport à la qualité des soins délivrés. | 939 | 90% | 64 | 6% | 10 | 1% |



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