

**Santé
Mentale**

REGARDS CROISÉS SUR LA BIEN-TRAITANCE



Rapport de résultats

Campagne 2023

Résultats régionaux - Santé Mentale (10 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.
- Apprécier les écarts et les cohérences entre le ressenti des patients, des professionnels et la mise en œuvre des méthodes de support par l'établissement.
- Définir et prioriser la mise en place d'actions opérationnelles en faveur de la promotion de la bientraitance.

Mise en œuvre

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

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

Tableau 1 : Taux de retour professionnels par profession exercée

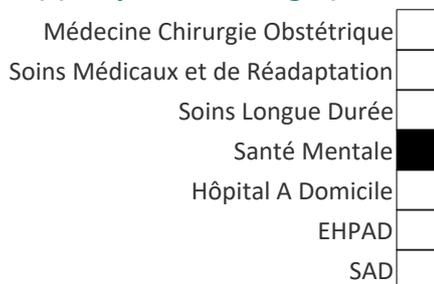
	Répondants	Cible	Taux de retour
Médecin	9	19	47,4%
Infirmier	80	104	76,9%
Aide-soignant	39	53	73,6%
Agent de service	12	31	38,7%
Autre	47	59	79,7%
Profession inconnue	8	0	0,0%
Global	195	266	73,3%

Tableau 2 : Taux de retour des patients

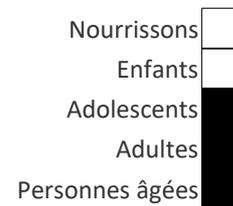
	Répondants	Cible	Taux de retour
Global	155	205	75,6%

Descriptif de l'échantillon

• Filière(s) de prise en charge (10 entités)



• Profil des patients/résidents accueillis





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 (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) :

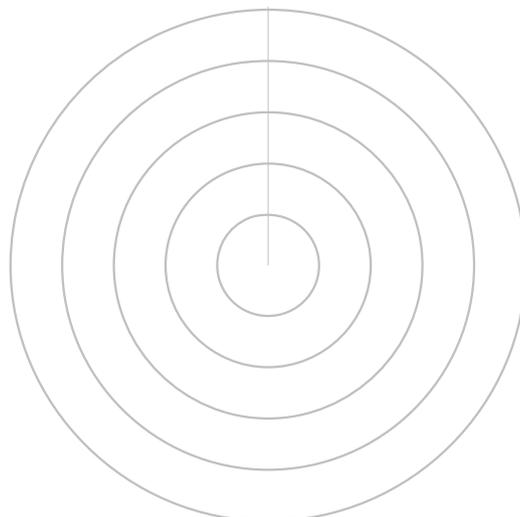
> 10%

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

Oui En grande partie

Partiellement Non

Indicateurs de perception de la bientraitance

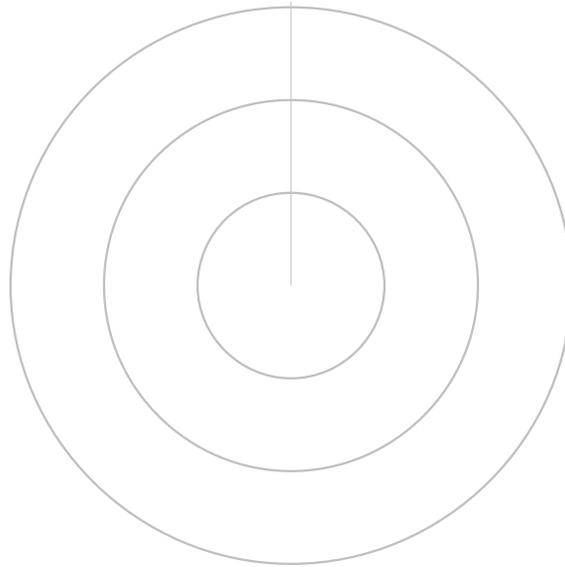




Indicateurs d'approche managériale

Centrée sur les pratiques
professionnelles

82



Réponses à l'auto-évaluation de l'établissement

Centrée sur le management et
les organisations



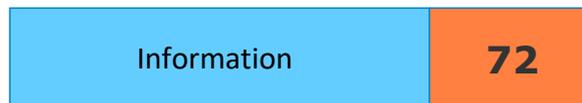
Indicateurs de perception de la bientraitance par les professionnels



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



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



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

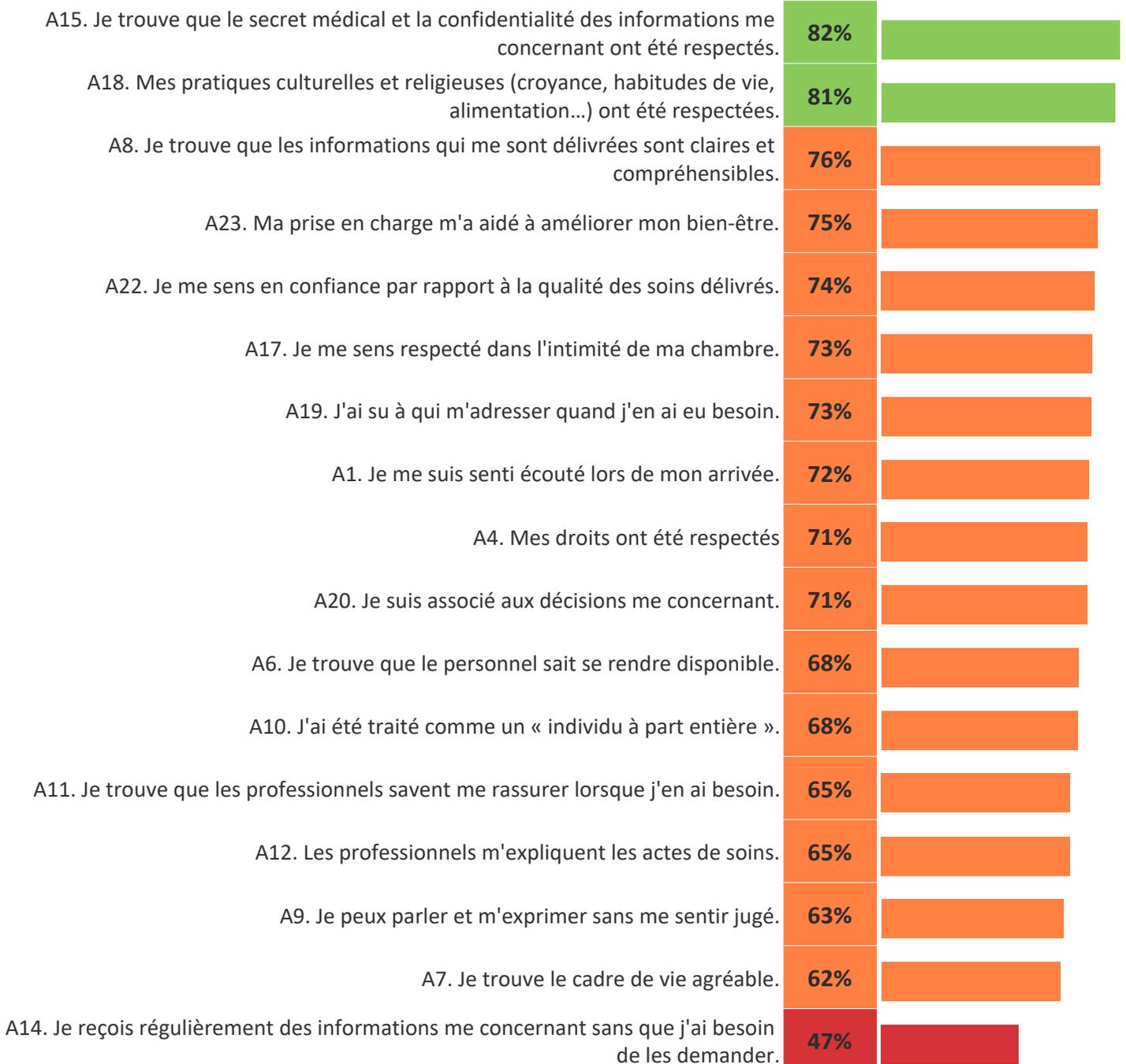


Résultats régionaux - Santé Mentale (10 entités incluses)

Indicateur de perception de la bientraitance par les patients

Expérience du patient

75



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

Résultats régionaux - Santé Mentale (10 entités incluses)

Regards croisés

L'objectif de cette partie est de comparer la perception des patients 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.

Attention : Les résultats des questionnaires à l'attention des professionnels et des patients sont exprimés en taux 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, 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.



Pilotage



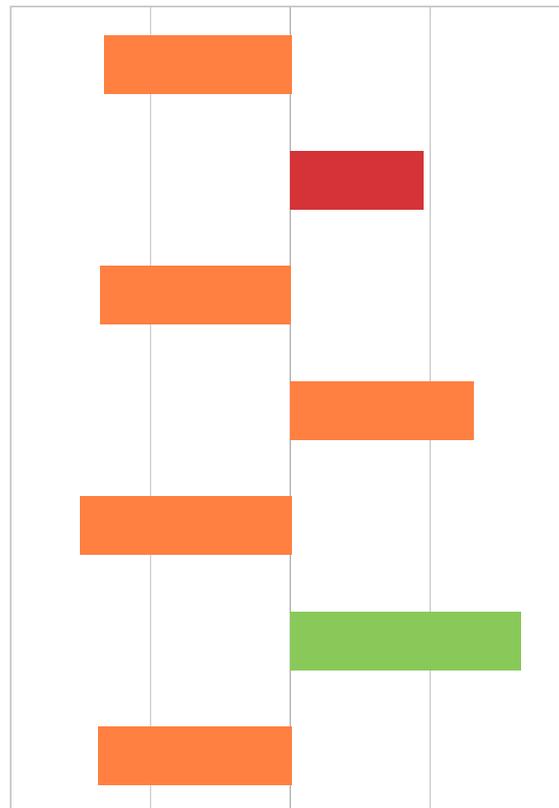
La promotion de la bien-être est intégrée dans le projet d'établissement.



Information



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





Accompagnement



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

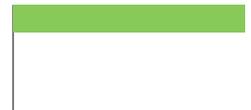




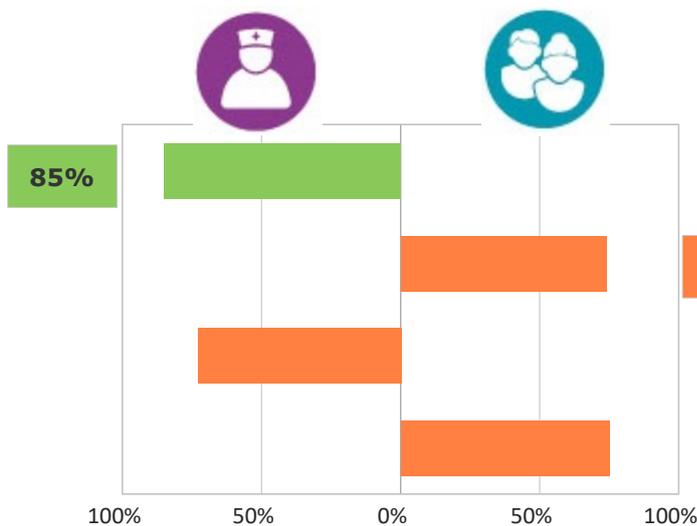
Coordination



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



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



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



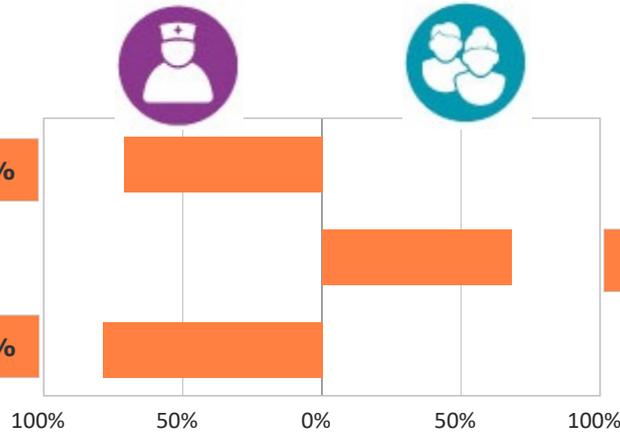
Respect

Je veille à ne pas faire de bruit.

71%

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

79%

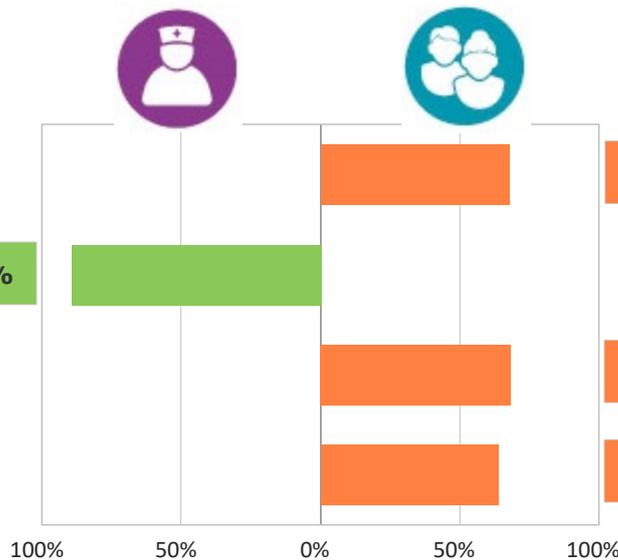


J'ai été traité comme un « individu à part entière ».

J'adapte mes propos et mes actions à l'état du patient (âge, handicap,...).

89%

J'adapte mes propos et mes actions à l'état du patient (âge, handicap,...).



Je me sens accompagné par les professionnels au quotidien.

Je trouve que le personnel sait se rendre disponible.

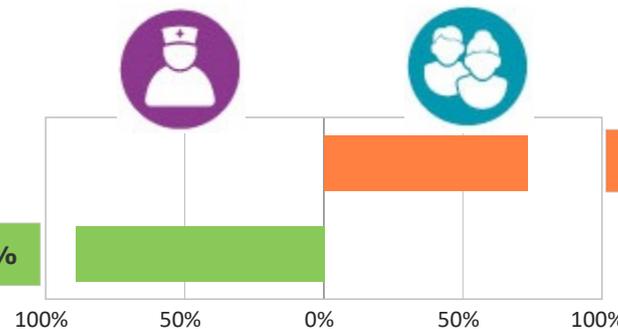
Je trouve les gestes et attitudes des professionnels adaptés à mon égard.



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

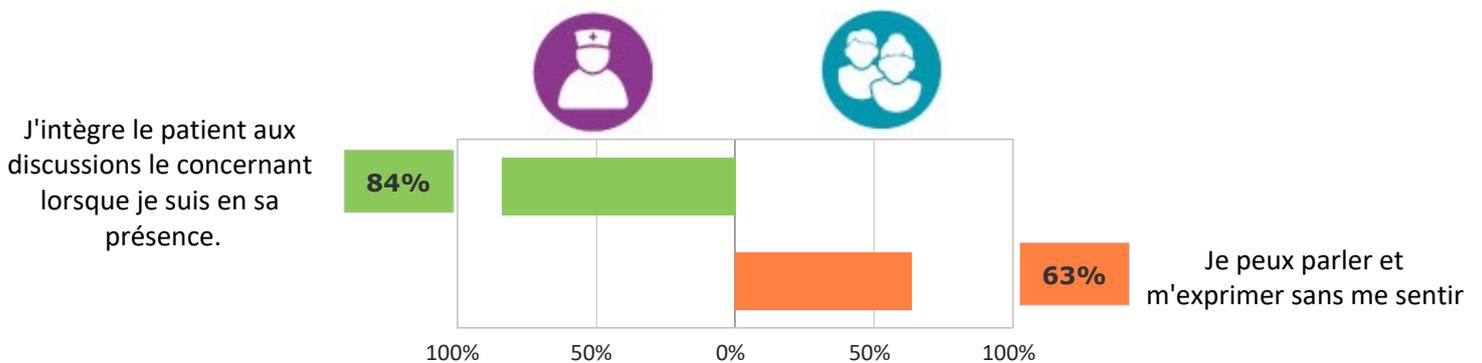
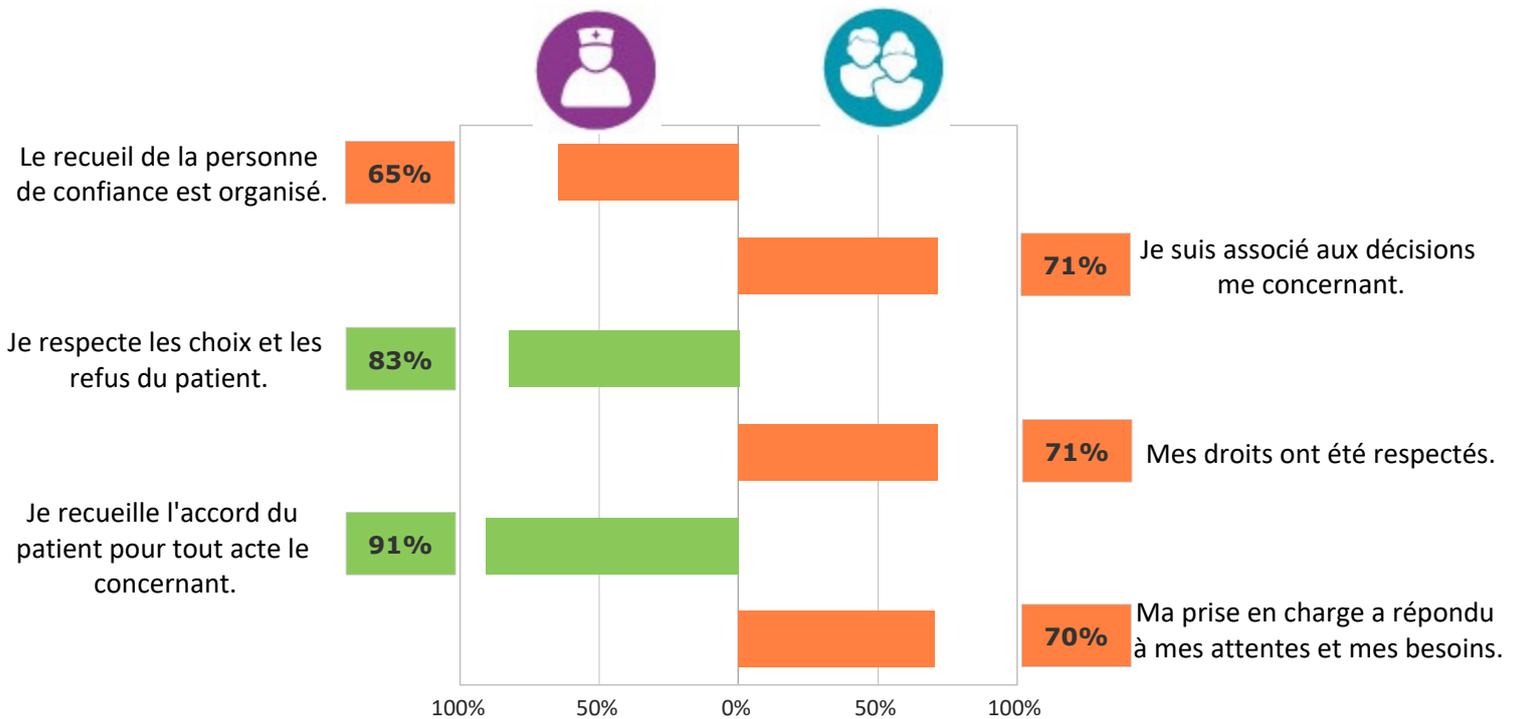
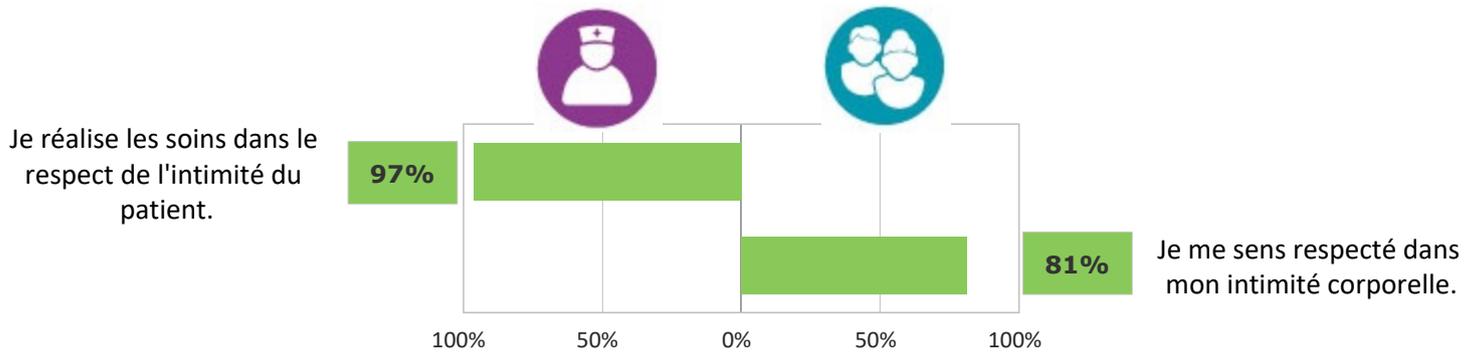
Je frappe et attends avant d'entrer dans la chambre des patients.

89%



Je me sens respecté dans l'intimité de ma chambre.

Résultats régionaux - Santé Mentale (10 entités incluses)





Résultats régionaux - Santé Mentale (10 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

P. 23

Résultats régionaux - Santé Mentale (10 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.	50%	50%		
2. Des actions visant la prévention de la maltraitance et la promotion de la bientraitance sont mises en oeuvre.	40%	10%	50%	
3. Les modalités de signalement des cas de maltraitance sont définies et diffusées.	80%		10%	10%
4. Une réflexion éthique autour de la bientraitance existe au sein de l'établissement.	10%	60%		30%
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.	50%	10%	20%	20%
6. Un dispositif de recueil des attentes des usagers (patient et entourage) est organisé.	40%	60%		
7. Des modalités d'accueil et d'accompagnement de l'entourage sont définies.	90%		10%	
8. Une procédure sur les recommandations en matière de contention est formalisée.	90%			10%
9. Les bonnes pratiques d'isolement et d'aller et venir sont formalisées.	90%	10%		
10. La participation du patient et, s'il y a lieu de son entourage dans la construction et la mise en oeuvre du projet individualisé est favorisée.	70%	30%		
11. Une démarche structurée d'information du patient en cas de dommage associé aux soins est définie.	70%	20%	10%	
12. La stratégie de prise en charge de la douleur est formalisée dans les différents secteurs de l'établissement.	80%	20%		
13. Les recommandations en matière de prévention des escarres sont formalisées.	50%			50%
14. Les patients ayant besoin d'une prise en charge nutritionnelle spécifique sont identifiés.	100%			
15. Le patient et son entourage reçoivent une information claire, compréhensible et adaptée sur les conditions de séjour.	20%	70%	10%	
16. Des mécanismes de coordination permettent d'assurer le relais entre les équipes.	100%			
17. Des staffs interdisciplinaires et/ou de service sont organisés.	90%	10%		
18. Des temps de synthèse sont organisés au sein de l'équipe.	100%			
19. Des Evaluations des Pratiques Professionnelles sur le thème de la bientraitance existent.	60%		10%	30%
20. La bientraitance est un sujet du plan de formation pour sensibiliser et accompagner les salariés.	30%	10%		60%
21. Pour chaque entretien d'évaluation du salarié, le sujet de la bientraitance est évoqué.	10%		10%	80%
22. L'établissement / le service dispose de personnel dédié à l'accompagnement psychologique des patients.	100%			
23. L'établissement / le service dispose de personnel dédié à l'accompagnement social des patients.	100%			
24. Des formations aux droits des patients destinées aux professionnels sont organisées.	50%	50%		
25. Des moyens d'expression du personnel existent.	100%			
26. L'adéquation quantitative et qualitative des ressources humaines est ajustée en fonction de l'activité et de l'évolution des prises en charge.	40%	10%	50%	
27. Les compétences du salarié sont recensées et reconnues.	10%	90%		
28. L'intégration de tout nouvel arrivant est organisée.	40%	60%		
29. Pour chaque nouveau personnel, il est prévu un accompagnement dans la prise de fonction (binôme).	30%	70%		
30. Les contraintes personnelles des professionnels sont recueillies. Des adaptations sont proposées.	30%	20%	50%	
31. Pour chaque intégration de salarié, il existe une traçabilité de la sensibilisation aux pratiques de la bientraitance.				100%
32. Des espaces de paroles dédiés à l'analyse des situations difficiles pour les salariés concernés existent.	80%	10%	10%	
33. Une cellule psychologique est à la disposition du salarié.	80%	10%		10%
34. Le circuit administratif est connu et facilité des usagers (patients et entourage).	80%	20%		
35. Un choix de menu est proposé aux patients.	40%		10%	50%
36. L'alimentation de chaque patient est individualisée.	80%	10%	10%	
37. Les conditions d'hébergement permettent le respect de la dignité et de l'intimité des patients.	40%	60%		
38. L'accès aux secteurs d'hébergement est facilité pour l'entourage (locaux, horaires de visites...).	40%	50%	10%	



	Toujours / Très souvent	Souvent	Rarement / Jamais	Non concerné
Médecin	<div style="width: 100%; height: 15px; background-color: #76b82a;"></div>			



	Toujours / Très souvent	Souvent	Rarement / Jamais	Non concerné
Médecin				



	Toujours / Très souvent	Souvent	Rarement / Jamais	Non concerné
Médecin	<div style="width: 100%; height: 15px; background-color: red;"></div>			



	Toujours / Très souvent	Souvent	Rarement / Jamais	Non concerné
Médecin	<div style="width: 100%; height: 15px; background-color: #76b82a;"></div>			



	Toujours / Très souvent	Souvent	Rarement / Jamais	Ne sait pas
Médecin	<div style="width: 100%; height: 15px; background-color: #76b82a;"></div>			



	Toujours / Très souvent	Souvent	Rarement / Jamais	Ne sait pas
Médecin	<div style="width: 100%; height: 15px; background-color: red;"></div>			



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	5	56%	2	22%	1	11%	1	11%
Infirmier	31	39%	24	30%	13	16%	12	15%
Aide-soignant	14	36%	8	21%	9	23%	8	21%
Agent de service	6	50%			4	33%	2	17%
Autre	26	55%	4	9%	9	19%	7	15%
Total	85	44%	38	19%	37	19%	32	16%

	Toujours / Très souvent	Souvent	Rarement / Jamais
Médecin			



Résultats du questionnaire à l'attention des patients

Toujours / Très
souvent

Souvent

Rarement /
Jamais



Résultats régionaux - Santé Mentale (10 entités incluses)

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

Etablissement	Service
CESAME	Maine URP
CESAME	Maine A UHC
CESAME	Loire E UHC
CESAME	Loire URP
CESAME	Maine B UHC
Association Psy'Activ	Etablissement
Institut Psychothérapique	Etablissement
Pôle Santé Sud	CMCM Santé Mentale
EPSM de la Sarthe	Unité sanitaire de préparation au médico-social 2
EPSM de la Sarthe	Unité sanitaire de préparation au médico-social 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