



REGARDS CROISÉS SUR LA BIENTRAITANCE

« Evaluation de la Bientraitance en établissement sanitaire, au domicile et en EHPAD : Regards Croisés des professionnels de santé et des patients/résidents »

Marion Lucas



Chargée de missions
Médico-Social

Guillaume Mabileau



Statisticien
Chargé d'évaluation

Noémie Terrien



Coordonnateur
Responsable

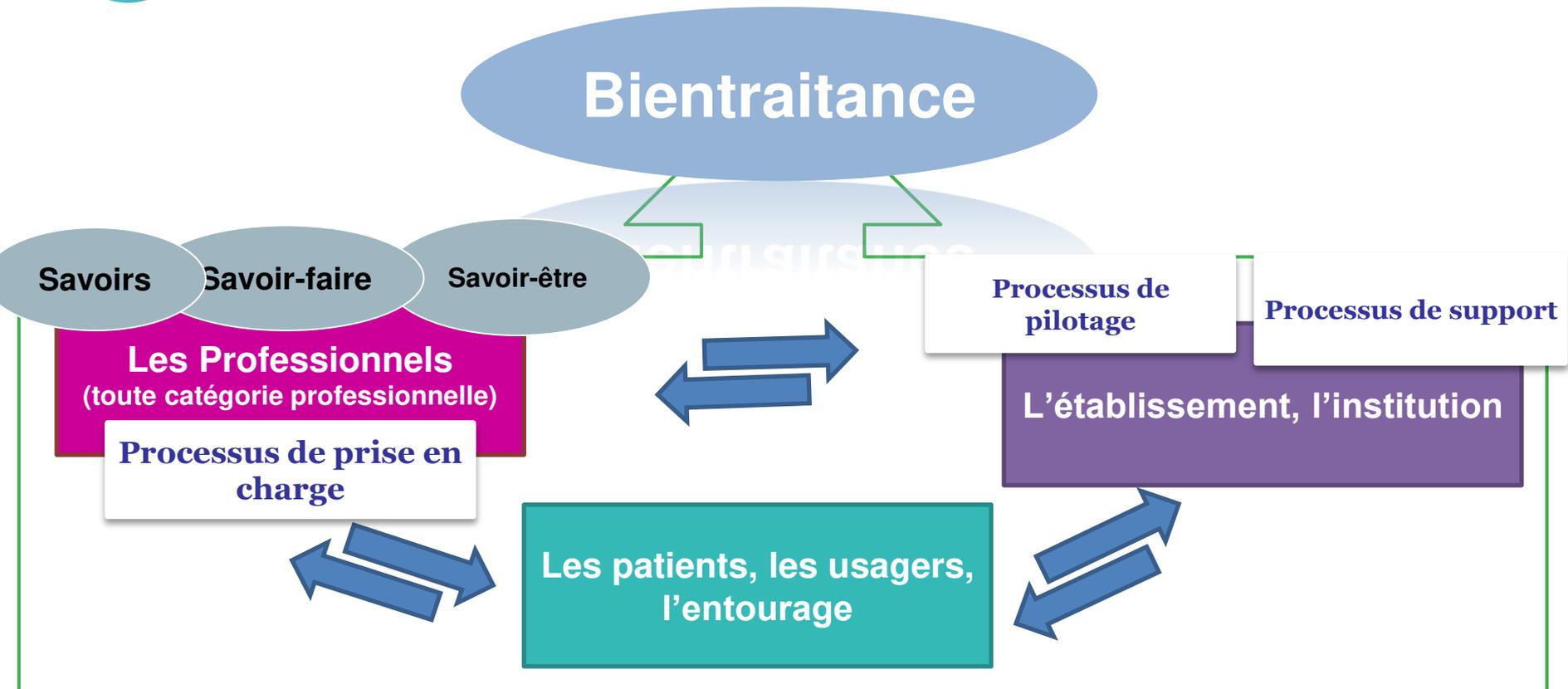
Réunion de restitution
Jeudi 11 février 2021

Ordre du jour



- ✓ **Contexte**
- ✓ **Résultats : Données descriptives de la population**
- ✓ **Résultats : Indicateurs**
- ✓ **Enseignements et Perspectives**
- ✓ **Intervention Dr Miguel JEAN : Comment mobiliser l'éthique dans son établissement?**





- **Nécessite une vision globale de la prise en charge au-delà de l'acte technique et de la posture professionnelle.**
- **Nécessite de la coordination et de la communication entre les différents acteurs.**
- **Nécessite une adaptation au profil des patients, usagers pris en charge / à la filière de prise en charge / taille de l'établissement.**

Outil d'auto-évaluation « Regards croisés sur la Bienveillance »



- ✓ Outil d'évaluation à l'attention de l'établissement
- ✓ Outil d'évaluation à l'attention des professionnels
- ✓ Outil d'évaluation à l'attention des patients / résidents

Identifier les leviers et faiblesses au sein de son établissement

➔ **Regards croisés : volet organisationnel, point de vue des patients/résidents et point de vue des professionnels**



- ✓ Impulser la démarche, poser un état des lieux
- ✓ Apprécier l'impact des actions d'amélioration mises en œuvre.

Déjà 5 vagues d'évaluations effectuées!

	2011	2013	2016	2017	2020	2021
						
	 VALIDÉ	 VALIDÉ	 VALIDÉ	 VALIDÉ		
	28	86	37	96	73	
	850	3500	2395	4 010	1900	
	-	-	2422	3 939	2332	

Les résultats

Données descriptives de la population



L'évaluation « Regards croisés sur la Bienveillance » a été réalisée auprès de :

73

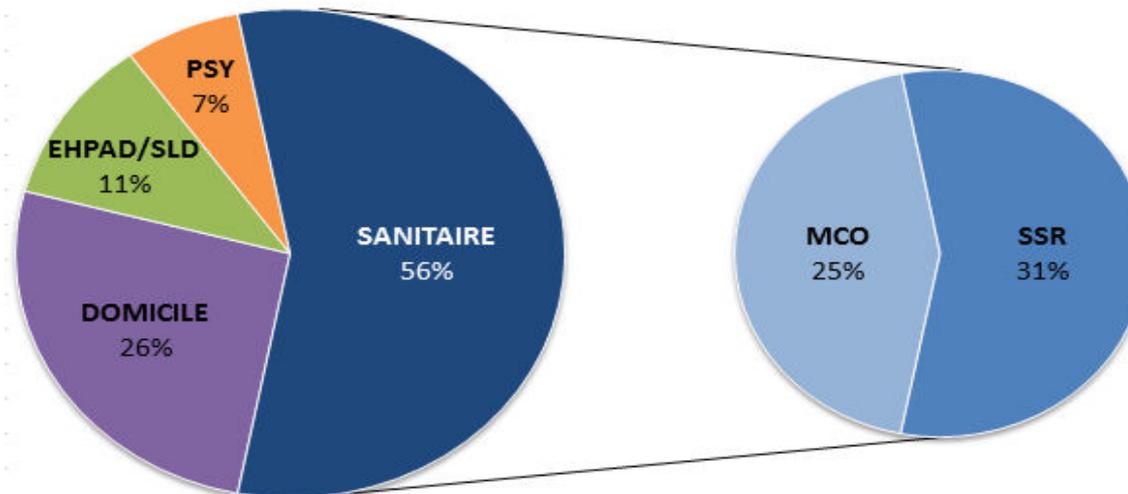
Entités (périmètre d'évaluation : établissement, site, filière de prise en charge, service...)



31

Etablissements Sanitaires et EHPAD de la région Pays de la Loire et à l'échelle nationale

Filière de prise en charge



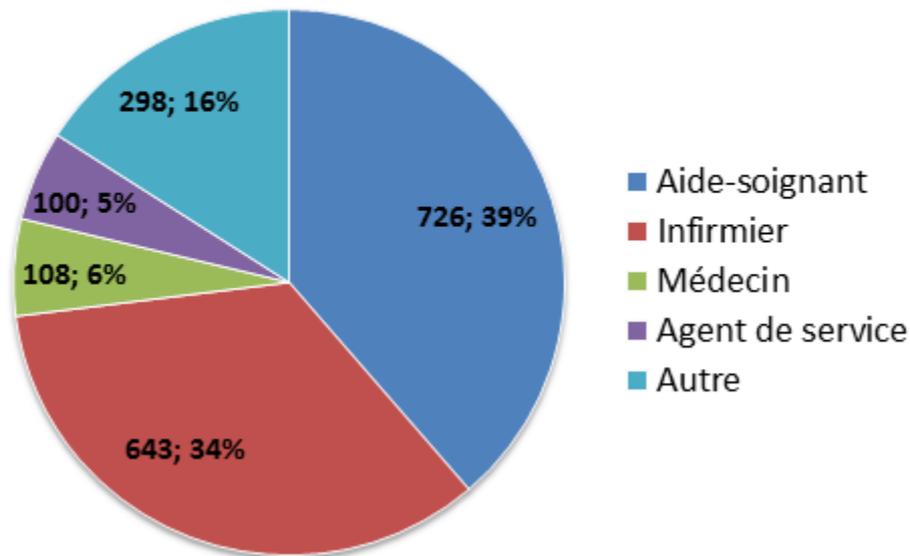
L'évaluation « Regards croisés sur la Bienveillance » a été réalisée auprès de :



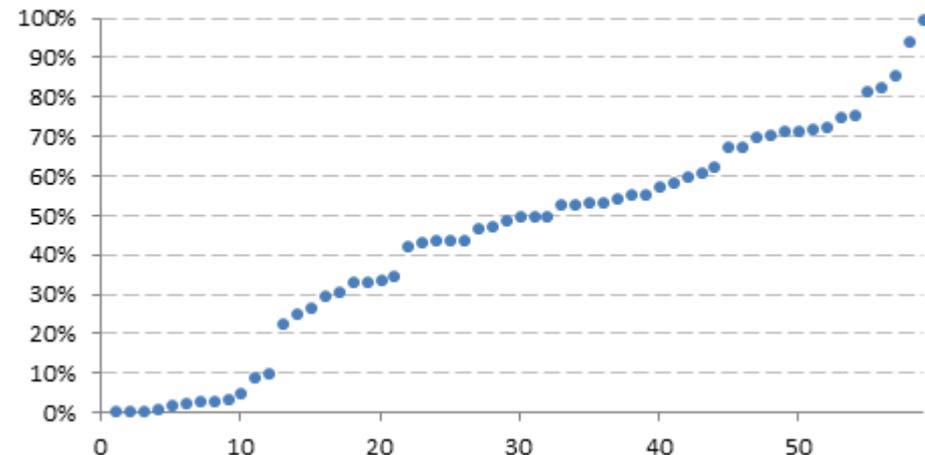
	MCO	SSR	EHPAD/SLD	DOMICILE	PSY	TOTAL
Nombre de professionnels	529	838	167	319	47	1900
Répartition (en %)	27,8%	44,1%	8,8%	16,8%	2,5%	100%
Taux de retour	17%*	53%*	33%*	48%*	21%*	49,6%*

* médiane

Répartition des professionnels par catégories professionnelles



Taux de retour des professionnels

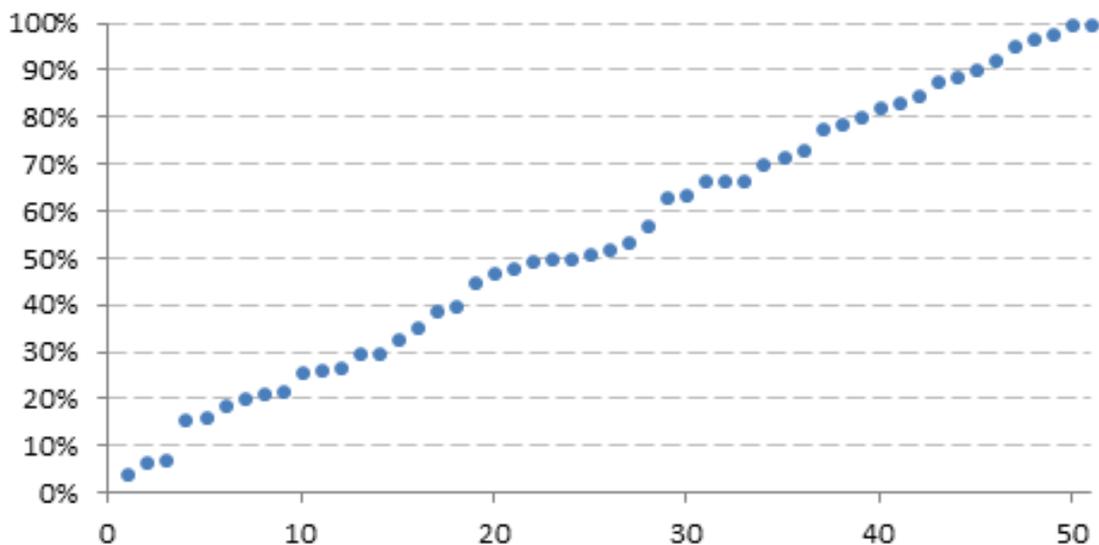




	MCO	SSR	EHPAD/SLD	DOMICILE	PSY	TOTAL
Nombre d'Usagers	676	619	151	809	77	2332
Répartition (en %)	29%	26,5%	6,5%	34,7%	3,3%	100%
Taux de retour	48%*	69%*	32%*	48%*	42%*	52%*

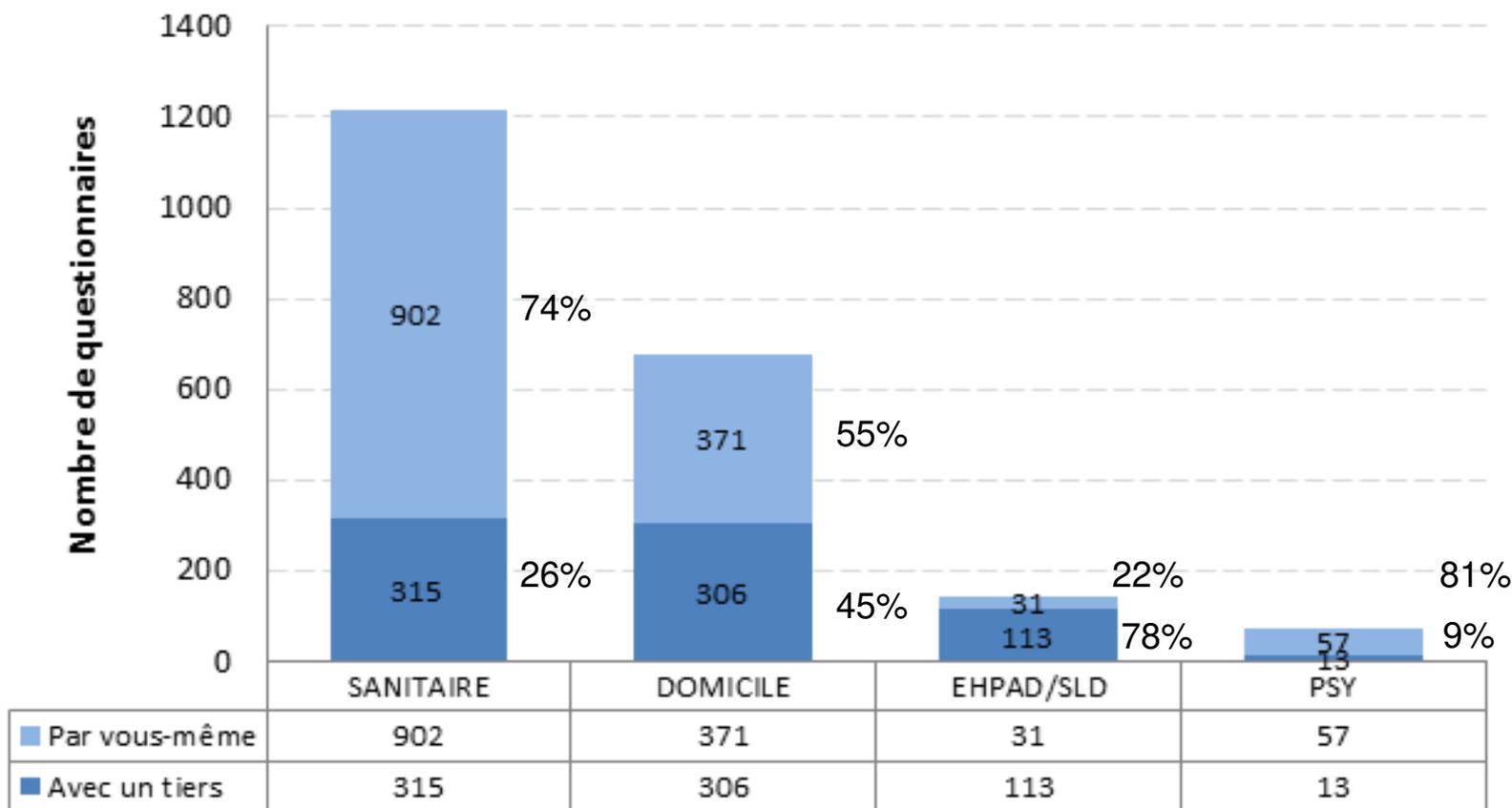
* médiane

Taux de retour des Patients/Résidents



Description du mode de remplissage du questionnaire à l'attention des patients/ résidents:

Mode de remplissage du questionnaire



Indicateurs



Méthodologie de restitution des résultats

- **A partir de :**

- Deux indicateurs managériaux :



Approche centrée sur les
pratiques professionnelles

Approche centrée sur le
management et les organisations

- Trois indicateurs de perception de la bientraitance :



Respect

Organisation

Information

- Un indicateur d'expérience patient/résident :



Expérience du
patient/résident

- **Selon des seuils d'acceptabilité**

Acceptable
≥ 80 %

A surveiller
Entre 60 et 80 %

Alerte
< 60 %

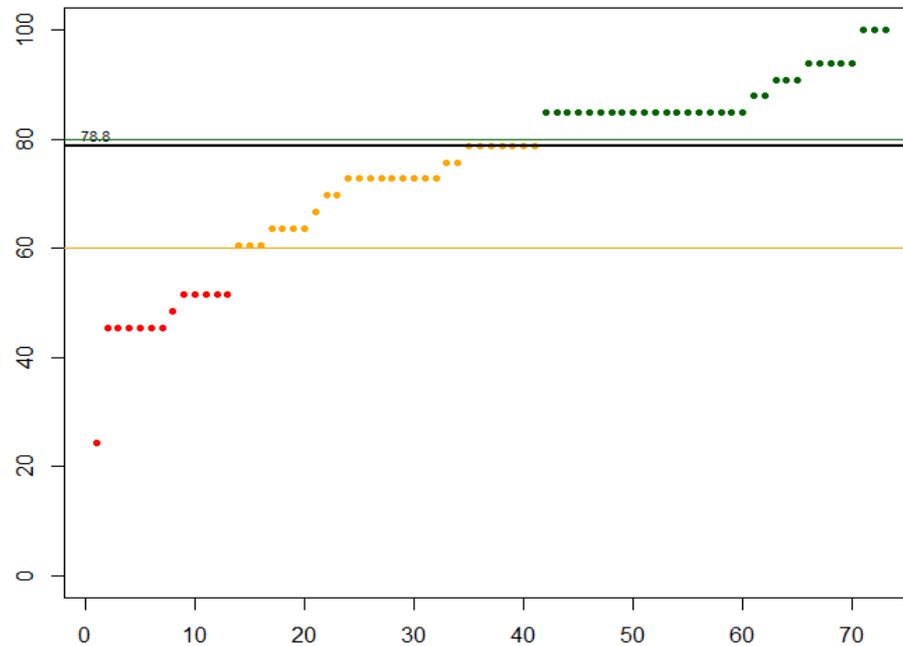
Indicateurs managériaux



Approche centrée sur les
pratiques professionnelles

74

Score managérial centré sur les pratiques professionnelles





Approche centrée sur les pratiques professionnelles

La stratégie de prise en charge de la douleur est formalisée

Des moyens d'expression du personnel existent

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



Un état des lieux est réalisé en lien avec la CDU CVS

Des Evaluations de Pratiques Professionnelles sur le thème de la Bientraitance existent

Des espaces de paroles dédiés à l'analyse des situations difficiles pour les salariés existent

Une cellule psychologique est à la disposition du salarié



Ressources disponibles :

Projet des Usagers (France Assos Santé)

https://www.france-assos-sante.org/publication_document/construire-et-faire-vivre-le-projet-des-usagers-en-etablissements-de-sante/

Fiche repères n°17 sur le soutien aux professionnels (Easy Rex)

<https://www.qualirelsante.com/publications-outils/guide-easyrex/>



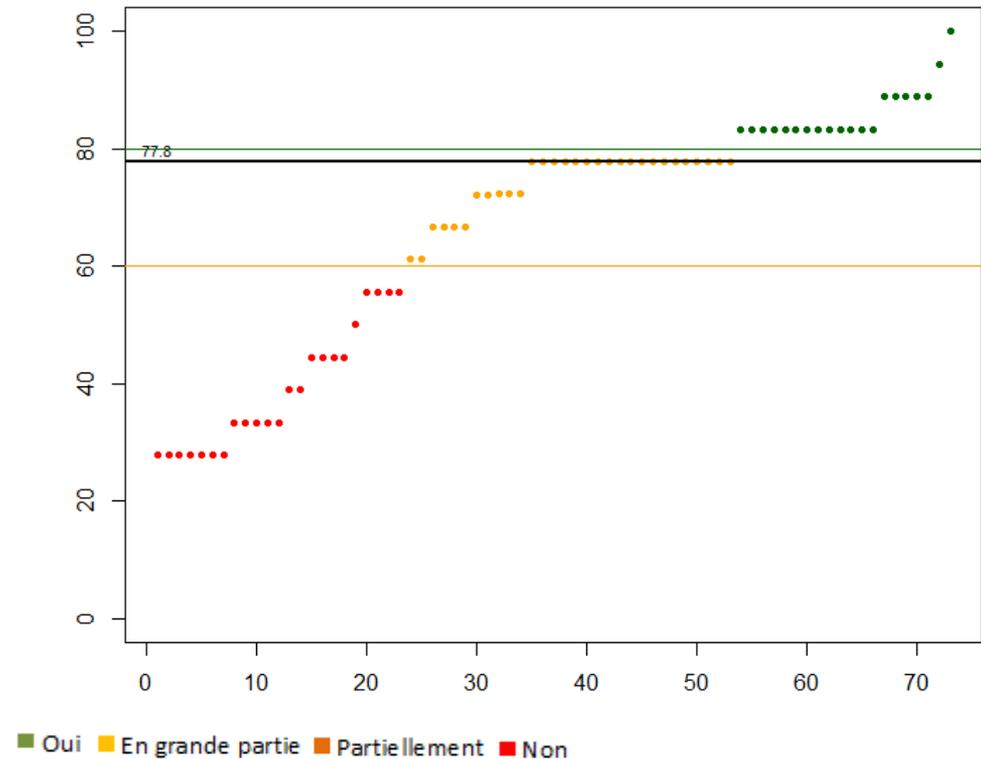
Indicateurs managériaux



Approche centrée sur le
management et les organisations

66

Score managérial centré sur le management et les organisations



Indicateurs managériaux : constats



Approche centrée sur le management et les organisations

La participation du patient résident dans la mise en œuvre du projet personnalisé de soins individualisé est favorisée

Pour chaque nouveau personnel il est prévu un accompagnement dans la prise de fonction

L'intégration de tout nouvel arrivant est organisée

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

Pour chaque salarié il y a une traçabilité de la sensibilisation aux pratiques de la bientraitance

Une réflexion éthique autour de la bientraitance existe au sein de l'établissement

Ressources disponibles :

Intervention du Dr Miguel Jean : Comment mobiliser l'éthique dans son établissement ?



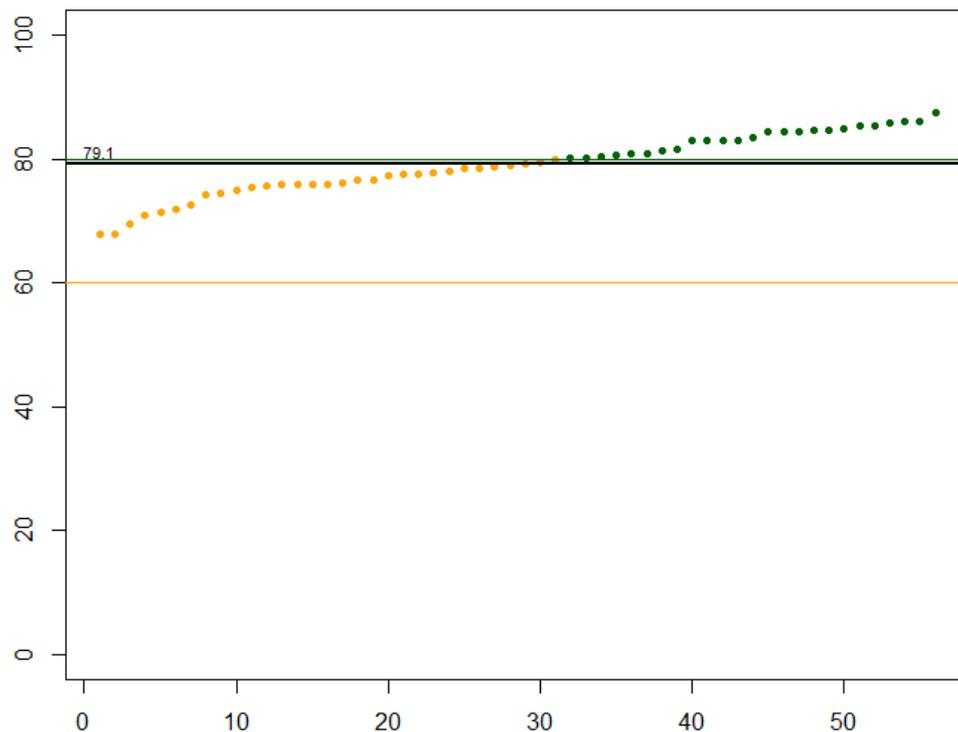
Indicateurs de perception de la bientraitance Professionnels



Respect

79

Score professionnel - Respect



Indicateurs de perception de la bientraitance Professionnels : Constats



Respect

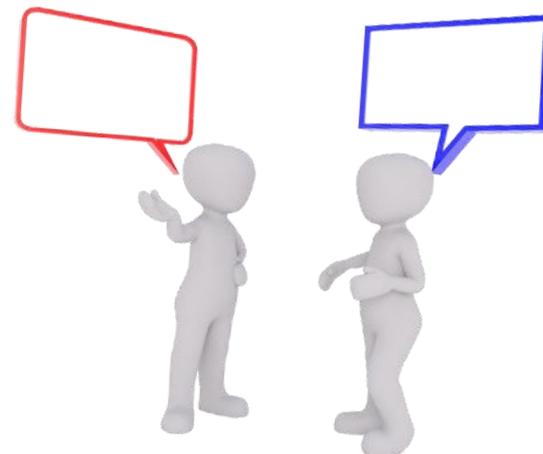
Je veille à ne pas faire de bruit

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

Je reste discret sur mes sujets de discussions entre collègues à proximité des patients/résidents

Je respecte les choix et les refus des patients/résidents

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



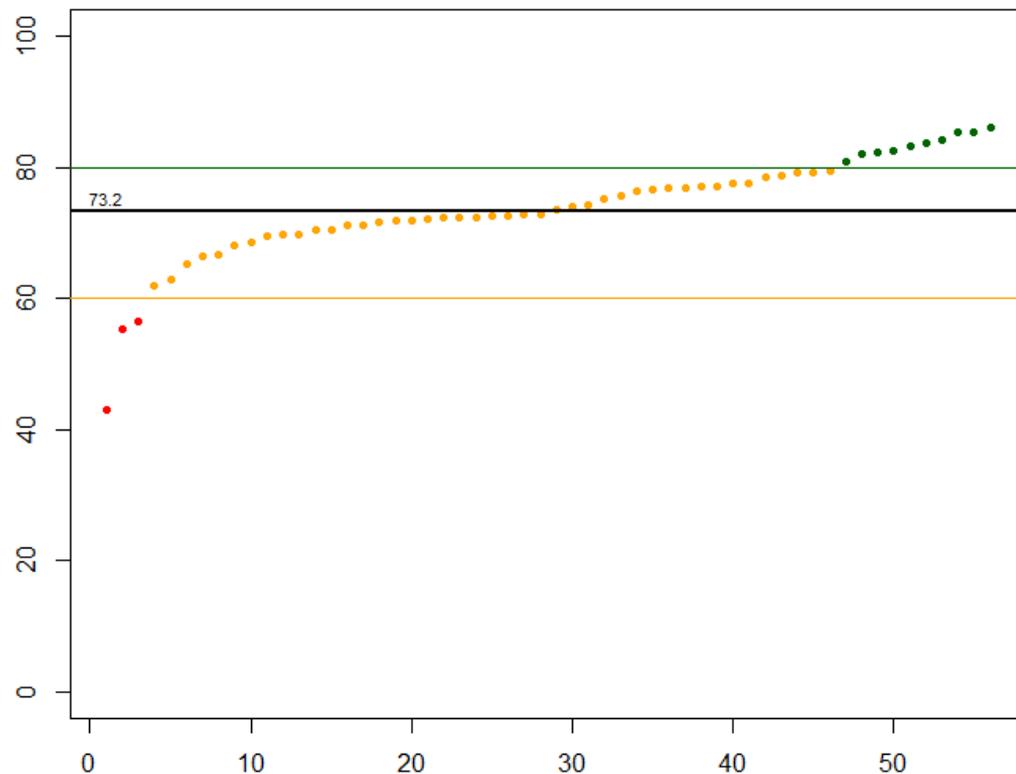
Indicateurs de perception de la bientraitance Professionnels



Organisation

74

Score professionnel - Organisation



Indicateurs de perception de la bientraitance Professionnels



Organisation

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

Le recueil de la personne de confiance est organisé

Un temps d'accueil du patient résident est organisé



Le patient/résident est informé des événements indésirables associés aux soins survenus

Une information régulière est fournie au patient/résident sur son état de santé, examens

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



Ressources disponibles :

Programme ADAS (simulation en santé + Mooc)

<https://www.simulationpdl.com/>

Décision Médicale Partagée (France Assos Santé)

<https://decisionaid.ohri.ca/francais/index.html>

Les Webinaires de France Assos Santé
Pays de la Loire

A VOS AGENDAS !

DÉCISION MÉDICALE PARTAGÉE :
APPROCHES JURIDIQUE ET
ÉTHIQUE

Rendez-vous
jeudi 22 avril 2021, de 13h à 14h30
en visioconférence.

Cet événement **gratuit** est
organisé dans le cadre des
Journées Européennes des
Droits en Santé. **Ouvert à
tous** : bénévoles associatifs,
professionnels de santé,
étudiants...
Inscriptions à venir !



Spécial Journée
Européennes des Droits
en Santé
JEDS 2021

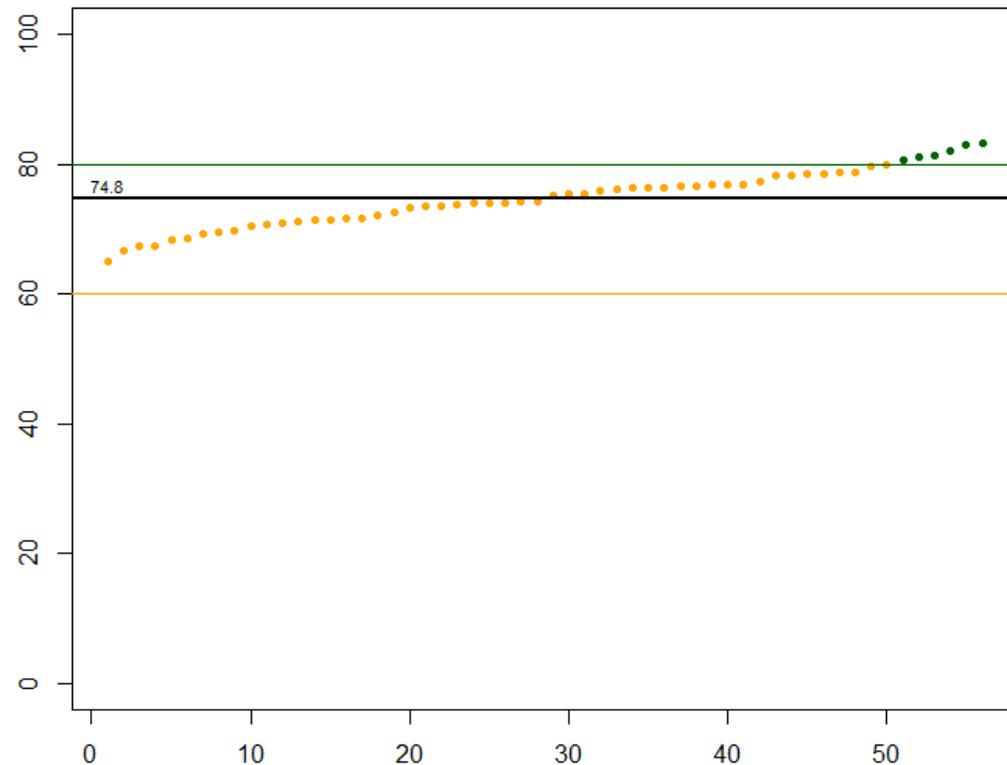
Indicateurs de perception de la bientraitance Professionnels



Information

74

Score professionnel - Information



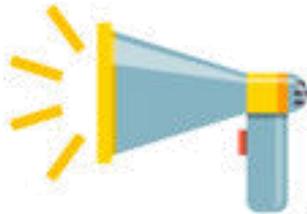
Indicateurs de perception de la bientraitance Professionnels



Information

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

Lorsque je délivre des informations au patient/résident je m'assure de sa compréhension



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

Je communique avec l'entourage du patient/résident

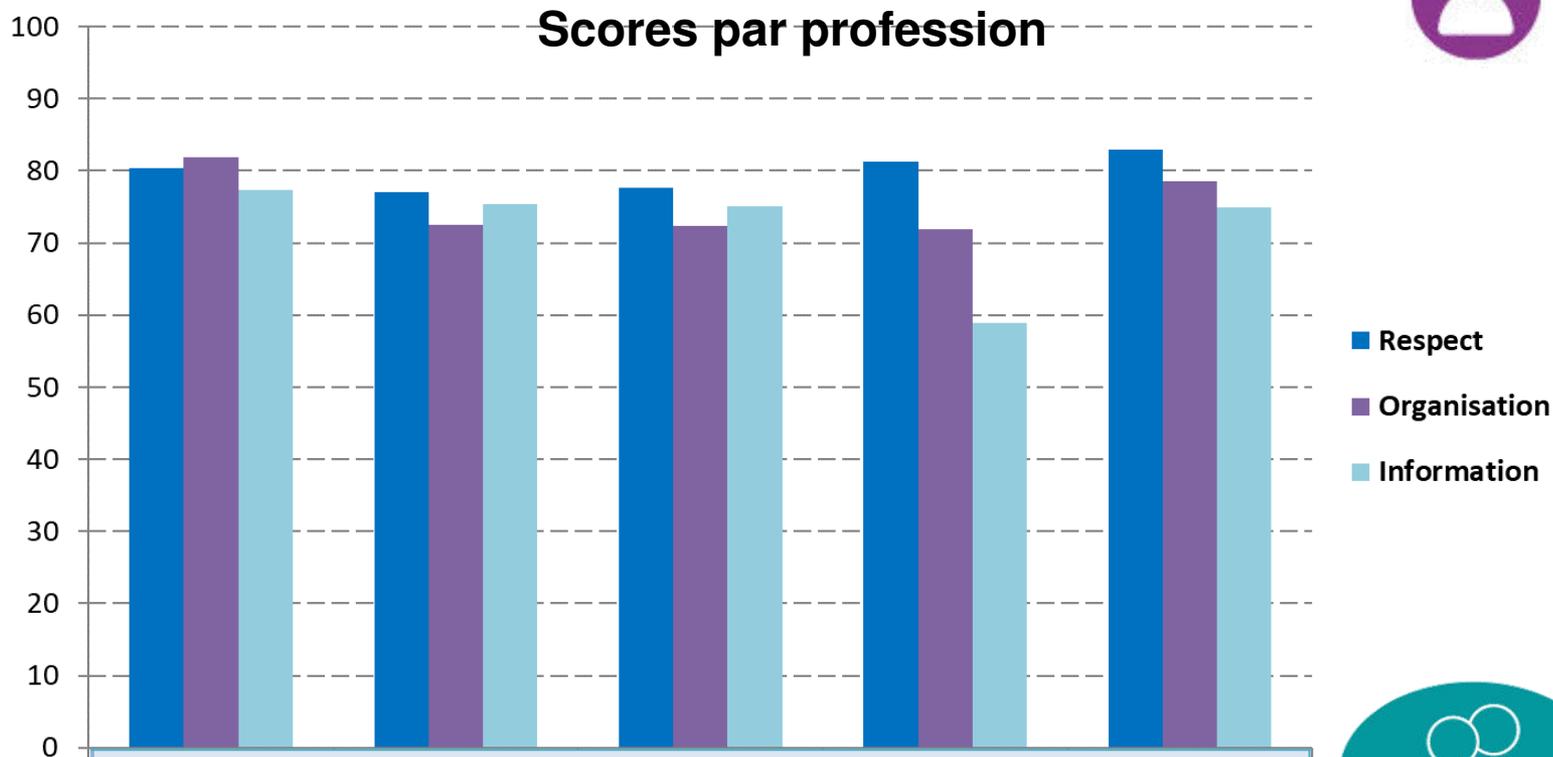
Je connais les informations médicales délivrées par l'équipe au patient/résident



Ressources disponibles :

Outil CAP sur le Chemin des Attentes de l'usagers : Projet Personnalisé

Indicateurs de perception de la bientraitance Professionnels



	Médecin	Infirmière	Aide Soignante	Agent de service	Autre
Respect	80,4	77,1	77,7	81,2	82,9
Organisation	81,9	72,5	72,4	71,9	78,5
Information	77,3	75,4	75,0	58,9	74,9



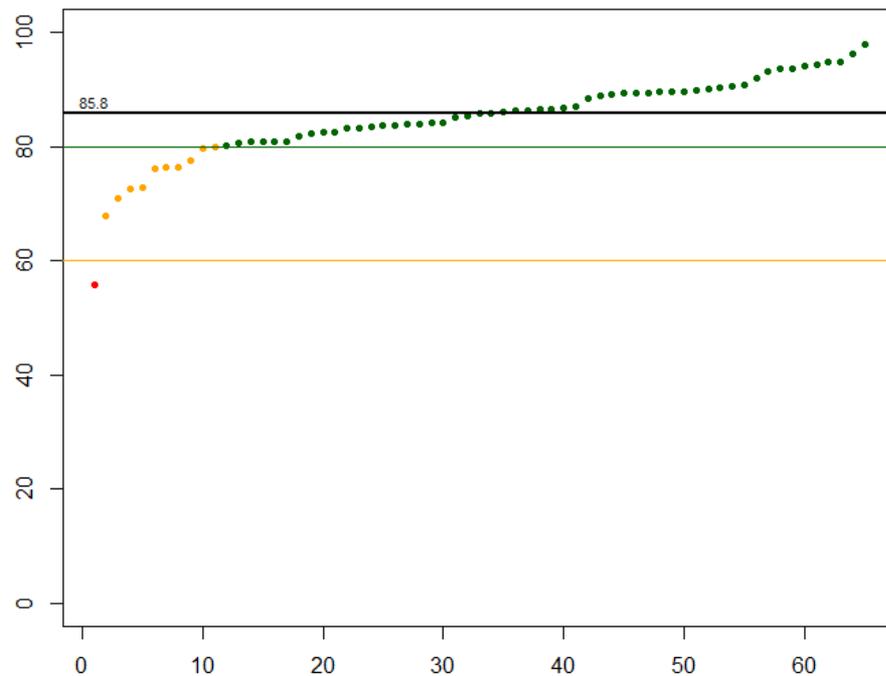
Indicateur Expérience Patient/Résident



Expérience du
patient/résident

87

Score expérience patients/résidents



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

Indicateur Expérience Patient/Résident (3)



Expérience du patient/résident

1	Je trouve les professionnels respectueux.	92%
2	Je me sens respecté dans mon intimité corporelle.	92%
3	Je me sens en confiance par rapport à la qualité des soins délivrés	91%
4	Je trouve les professionnels souriants.	89%
5	Je me sens à l'aise avec les professionnels.	89%
6	Je trouve les gestes et attitudes des professionnels adaptés à mon égard.	89%
7	Le personnel frappe et attend avant de rentrer dans ma chambre.	88%
8	Je trouve que les professionnels savent me rassurer lorsque j'en ai besoin.	87%
9	Je peux parler et m'exprimer sans me sentir jugé.	87%
10	Je me sens accompagné par les professionnels au quotidien.	87%

Indicateur Expérience Patient/Résident



Expérience du patient/résident

11	Lors de mon arrivée, j'ai trouvé le temps d'attente correct.	86%
12	Je me suis senti écouté lors de mon arrivée.	86%
13	Je me suis senti écouté tout au long du séjour.	85%
14	Je trouve que le personnel sait se rendre disponible.	84%
15	Les professionnels m'expliquent les actes de soins.	84%
16	Lors de mon arrivée, j'estime avoir reçu toutes les informations nécessaires au bon déroulement de mon séjour	84%
17	Je trouve que les informations qui me sont délivrées sont claires et compréhensibles.	83%
18	Je suis associé aux décisions me concernant	82%
19	Je trouve le cadre de vie agréable.	80%
20	Je reçois régulièrement des informations sans que j'aie besoin de les demander me concernant.	74%

Indicateur Expérience Patient/Résident Constats



**Expérience du
patient/résident**

Attitude des professionnels



Informations délivrées à l'utilisateur
Implication de l'utilisateur



Indicateur Expérience Patient/Résident



Expérience du
patient/résident

87

Tranche d'âge	PATIENT
Moins de 30 ans	84,0
Entre 30 et 45 ans	83,3
Entre 45 et 65 ans	87,3
65 ans et plus	87,7

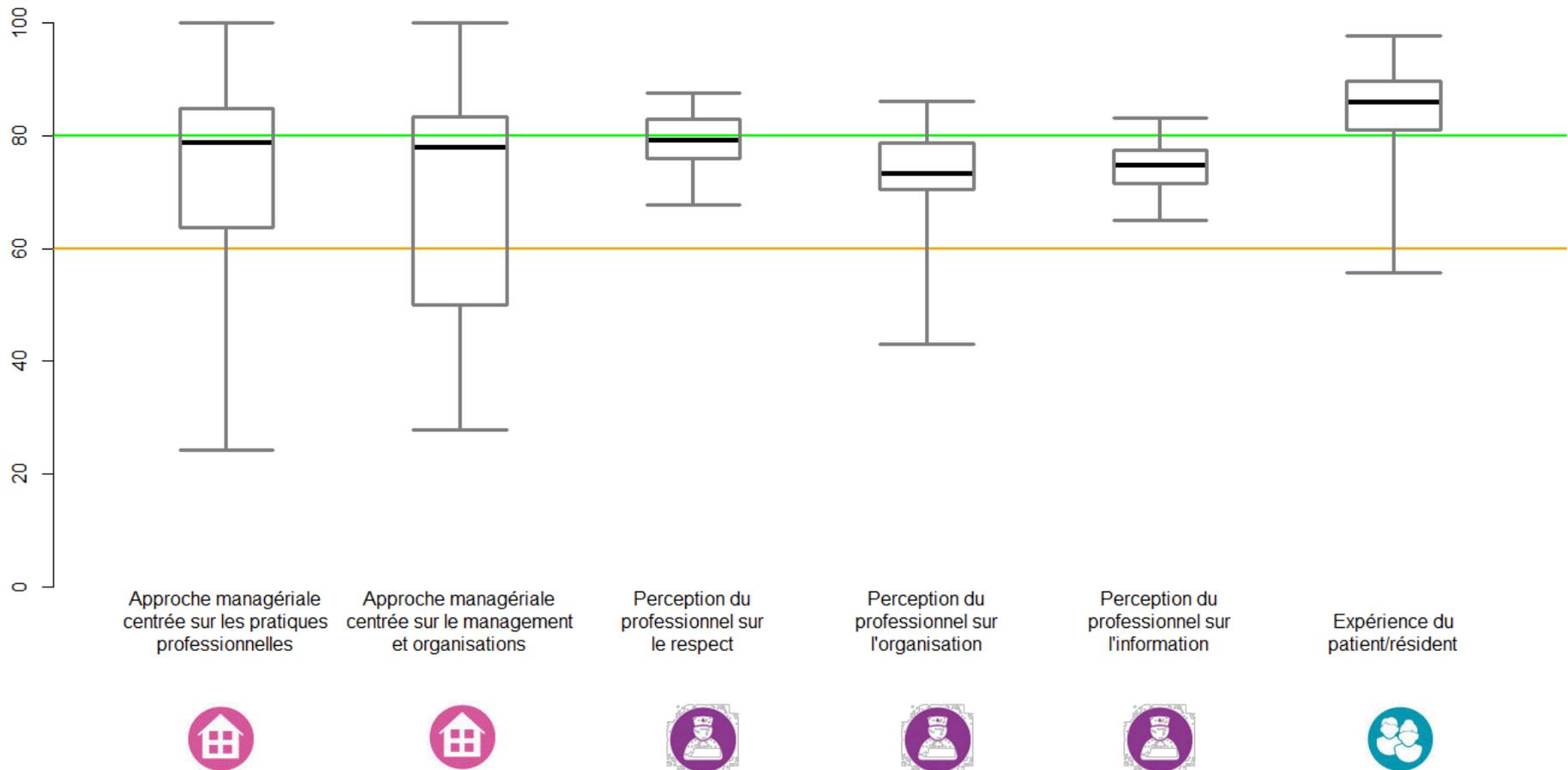
Tranche d'âge	RESIDENT
Moins de 65 ans	84,9
Entre 65 et 74 ans	86,1
Entre 75 et 84 ans	79,4
85 ans et plus	85,1

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



Scores par établissement

Synthèse et dispersion des scores



Enseignements et Perspectives



« Bienveillance »

Terme restrictif au regard de ce qu'il porte :

- Renvoi aux interactions individuelles et collectives ;
- Questionne les pratiques individuelles et collectives ;
- S'inscrit nécessairement dans un changement culturel ;
- Porte l'ambition de passer de l'approche centrée sur la personne vers une approche partenariale.



Faut-il regarder le verre à moitié vide ou à moitié plein ?



Valoriser

Les pratiques individuelles et collectives en faveur de la bientraitance.



Porter une attention particulière

Aux marges d'amélioration et ainsi agir sur les risques de maltraitance (physique, morale, ordinaire ou institutionnelle).



Les leviers

- **Intérêt de la thématique** (*participation*)
- **Une promotion de la bientraitance renforcée sur les organisations**
 - *Levier de la certification (thématique d'impulsion)*
 - *Levier des outils de la loi 2002-2 et des évaluations internes / externes*
- **Nécessitant un dernier coup de pouce pour passer vers une approche centrée sur les pratiques**
 - *S'appuyer sur les espaces de dialogues avec les usagers et leurs représentants (CDU, CVS)*
 - *Intégrer le questionnement sur les pratiques de bientraitance au sein des évaluations de pratiques professionnelles*
 - *(Ré) ouvrir des espaces d'échanges et d'analyses de pratiques entre les professionnels*

Les points de vigilance

- Les moyens de questionnement (EPP, espaces de réflexions)
- Les modalités de coordination entre les professionnels
- L'information du patient/résident
- L'implication du patient / résident

La question de la qualité de vie au travail

« Les conditions de travail sont telles qu'ils nous arrivent d'être maltraitants malgré nous »



Un contexte contraint en défaveur des espaces de dialogue et de questionnement

«La charge de travail peut parfois nous faire manquer de temps pour la bientraitance aussi marquée que nous le souhaiterions. Il me semble que parfois l'information et l'avis du patient sont un peu oubliés. L'idée de projet de soins formalisés doit progresser et se mettre en application de façon systématique»

« Interpeller, c'est déjà se questionner »

Au final, un outil de mesure sur

- *Les organisations*
- *La perception des professionnels*
- *L'expérience de la personne accueillie*

Mais ce n'est qu'un outil

- *Au-delà des constats, ouvrir les échanges sur les marges d'amélioration*
- *Pas de solution « toute faite »*



Inciter le questionnement individuel et collectif

- Analyse de pratiques, questionnement éthique
- Charte de promotion de la bientraitance
- Se saisir des plaintes et réclamations
- Se saisir des évènements indésirables
- Ouvrir le dialogue en CDU et CVS
- Etc.



Favoriser l'information et l'implication du patient/résident

- « Rien sur moi, sans moi »
- Outil de reformulation
- Outil « Osez dire »
- Projet personnalisé
- Etc.

Améliorer les mécanismes de coordination entre les professionnels



- Organiser la culture de l'oral : organiser les messages
- Renforcer la culture de l'écrit : transmissions ciblées
- Réfléchir au temps de briefing / débriefing, de concertation
- Etc.

Et après, pour QualiREL Santé :

- ✓ Réaliser une évaluation spéciale EHPAD, avec la venue d'enquêteurs auprès des résidents
- ✓ Diffuser un jeu d'enquête sur la promotion de la Bienveillance en EHPAD et une vidéo témoignage sur la liberté d'aller et venir et l'intimité en période COVID 19
- ✓ Réévaluation tous les 2 ans («une sorte d'observatoire régional»)
- ✓ Proposer des ateliers promotion sur la Bienveillance et la réflexion éthique avec  Espace
de réflexion éthique
Pays de la Loire
- ✓ ...