



AGISSONS POUR DEMAIN

Action financée par l'ARS Nouvelle-Aquitaine dans le cadre du CPOM ARS-CCECQA 2023-2027

REGARDS CROISÉS SUR LA BIENTRAITANCE



Mercredi 09 octobre 2024

Véronique GARCIA

chef de projets & responsable GDR

Ahmed DJHOUD

chargé de mission eFORAP

**Evaluation de la Bientraitance en établissement de santé,
en EHPAD et à domicile :**

Regards croisés des professionnels et des patients/résidents

**Résultats
régionaux**

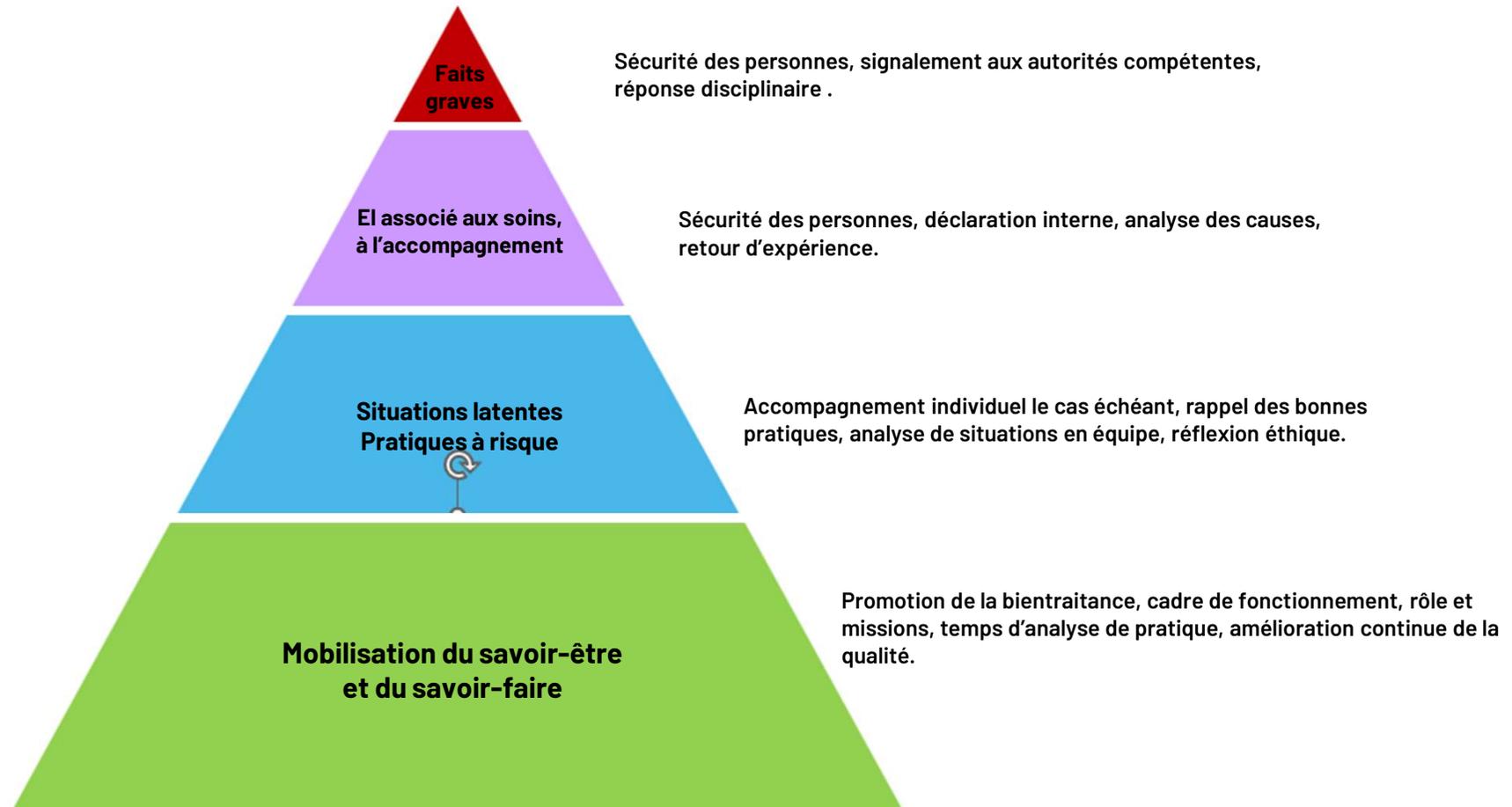
Sommaire

- Le contexte de la campagne
- Les résultats régionaux
- Discussion

Quelques mots d'introduction

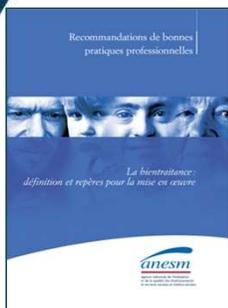
- **La promotion de la bientraitance** : au cœur des pratiques et de l'accompagnement
- **Regards croisés sur la bientraitance** : une opportunité d'ouvrir les échanges entre usagers, professionnels et management
- **Thématique du programme de travail du CCECQA** : lien avec les attendus HAS sanitaire et médico-sociale, campagne inter-régionale

Bienveillance, événements indésirables, maltraitance



Contexte de la campagne

Contexte national



« La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre » (Anesm)



« Le déploiement de la bientraitance » (HAS-FORAP)



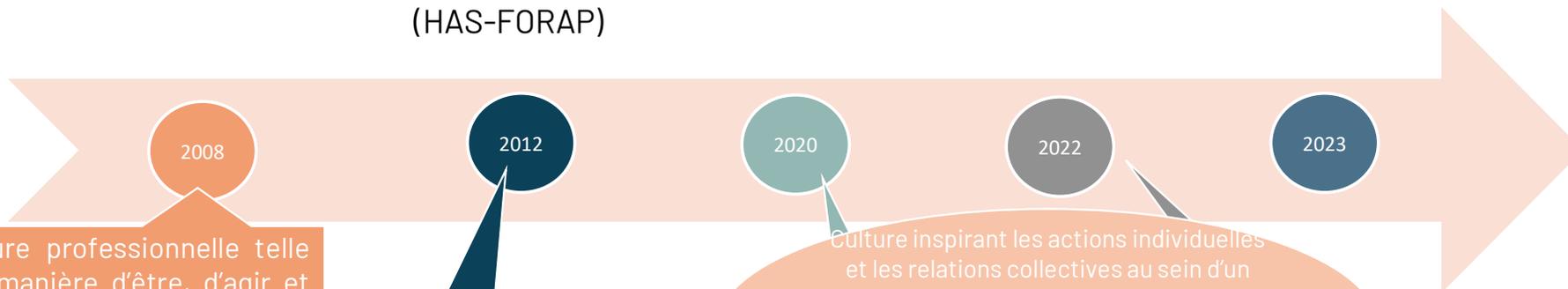
Dispositif de certification (HAS)



Evaluation des ESSMS (HAS)



Etats généraux des maltraitances



2008
« Posture professionnelle telle qu'une manière d'être, d'agir et de dire, soucieuse de l'autre, réactive à ses besoins et à ses demandes, respectueuses de ses choix et de ses refus. »

2012
« La promotion de la BT doit s'inscrire dans une démarche **cohérente**, **transversale** à l'établissement et **appropriée**, par chaque professionnel »

2020
Culture inspirant les actions individuelles et les relations collectives au sein d'un établissement ou d'un service. Elle vise à promouvoir le bien-être de l'utilisateur en gardant présent à l'esprit le risque de maltraitance.

2022
Critères : 3.2-04, 1.2-01, 3.2-06, ...

2023
Thématique Bientraitance et éthique → 3 chapitres
Objectifs : 1.1 et 3.1

Contexte régional

→ Promouvoir la bientraitance*

- Formations/appropriation HAS : NMTE, méthodes traceuses, Risques en ESSMS, ...
- Comptoirs thématiques
- Ateliers « Bientraitance en EHPAD : comment déployer une démarche dans ma structure ? »
- Actions/programme travail du CCECQA 2024

- Etats généraux des maltraitances - Rapport de la concertation. Ministère des solidarités et des familles, 03 octobre 2023
- <https://www.vie-publique.fr/rapport/291332-etats-generaux-des-maltraitances-rapport-de-la-concertation>

Objectifs (région)

- Disposer d'un **état des lieux régional** des **démarches en faveur de la bientraitance** au sein des établissements de santé, EHPAD, à domicile
- Partager les **enseignements issus des analyses locales**, afin de proposer au niveau régional, un plan d'action en faveur de la promotion de la bientraitance et de l'acculturation des professionnels et des patients/résidents

Objectifs (établissement)

- Etablir un **état des lieux** de la bientraitance au sein de sa structure/son service/son unité
- Disposer d'un **outil d'évaluation** associant pilotage/professionnels et bénéficiaires des soins/accompagnements
- Apprécier le **ressenti des patients/résidents et des professionnels** au regard des méthodes et supports mis en œuvre par la structure
- Impulser ou poursuivre une **dynamique autour de la bientraitance**

Résultats régionaux

Participation à la campagne

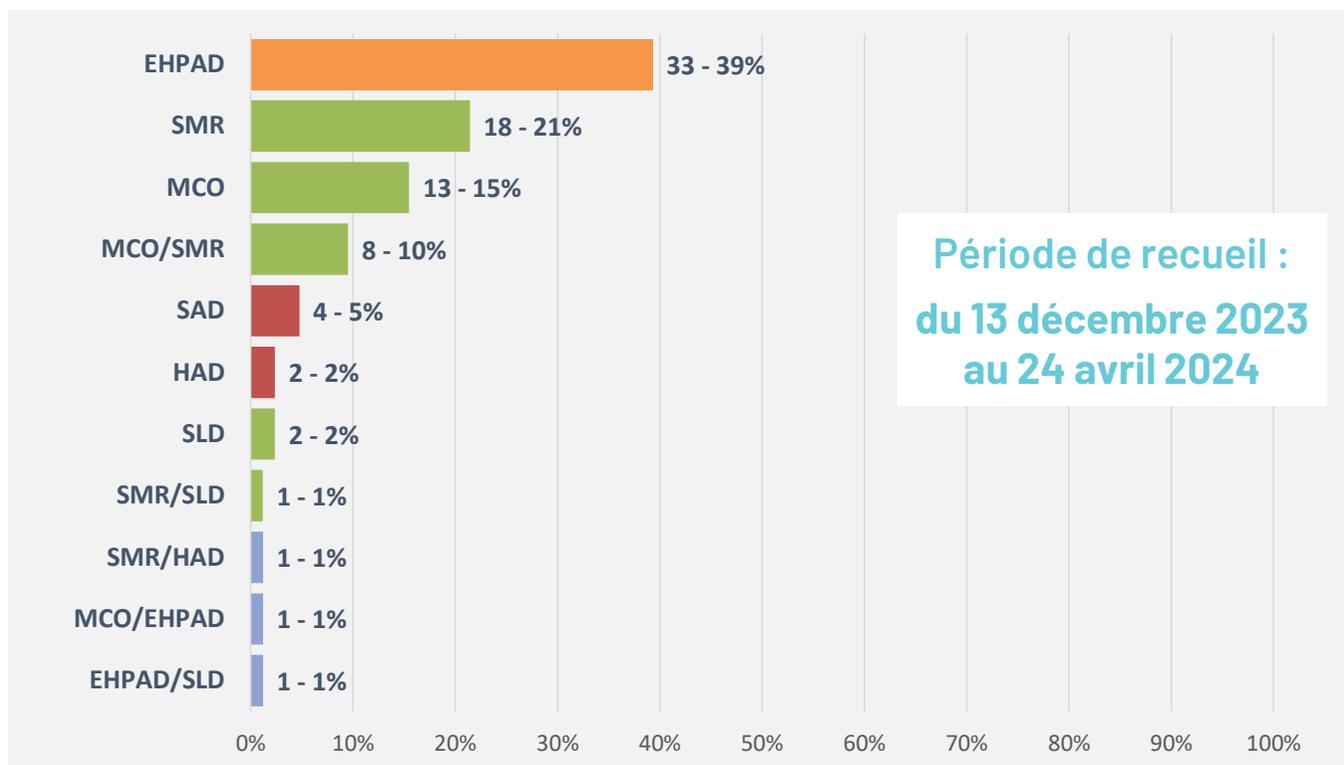


55

Etablissements engagés
sur 68 inscrits

84

Entités de mesure, mono ou multi
activités



Participation à la campagne



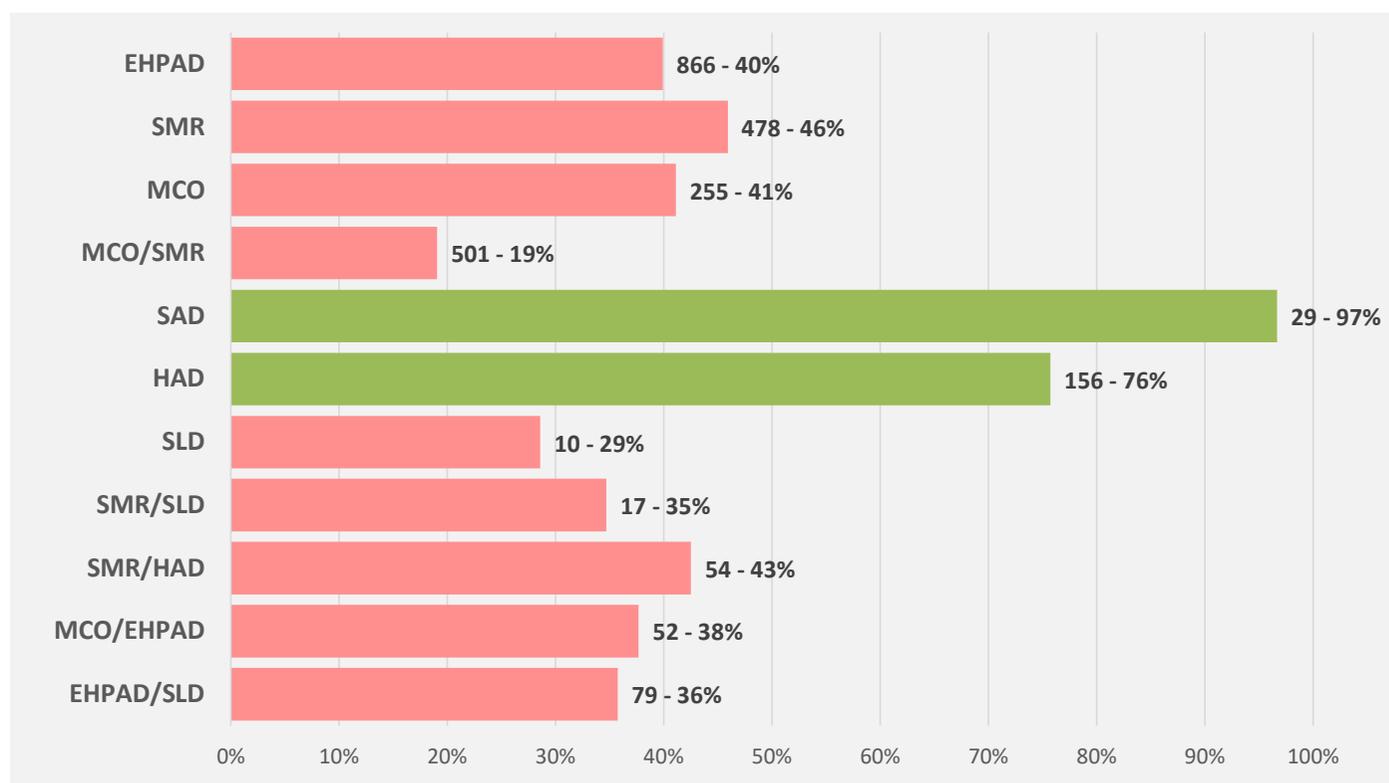
Taux de retour des professionnels

	Répondants	Cible	Taux de retour
Médecin	91	563	16,2%
Infirmier	613	1 840	33,3%
Aide-soignant	1 011	2 619	38,6%
Agent de service	308	1 244	24,8%
Autre	373	997	37,4%
Non réponse	101	--	--
Total	2 497	7 263	34,4%

Participation à la campagne



Taux de retour des professionnels selon le type d'entité (N=2497)



Participation à la campagne



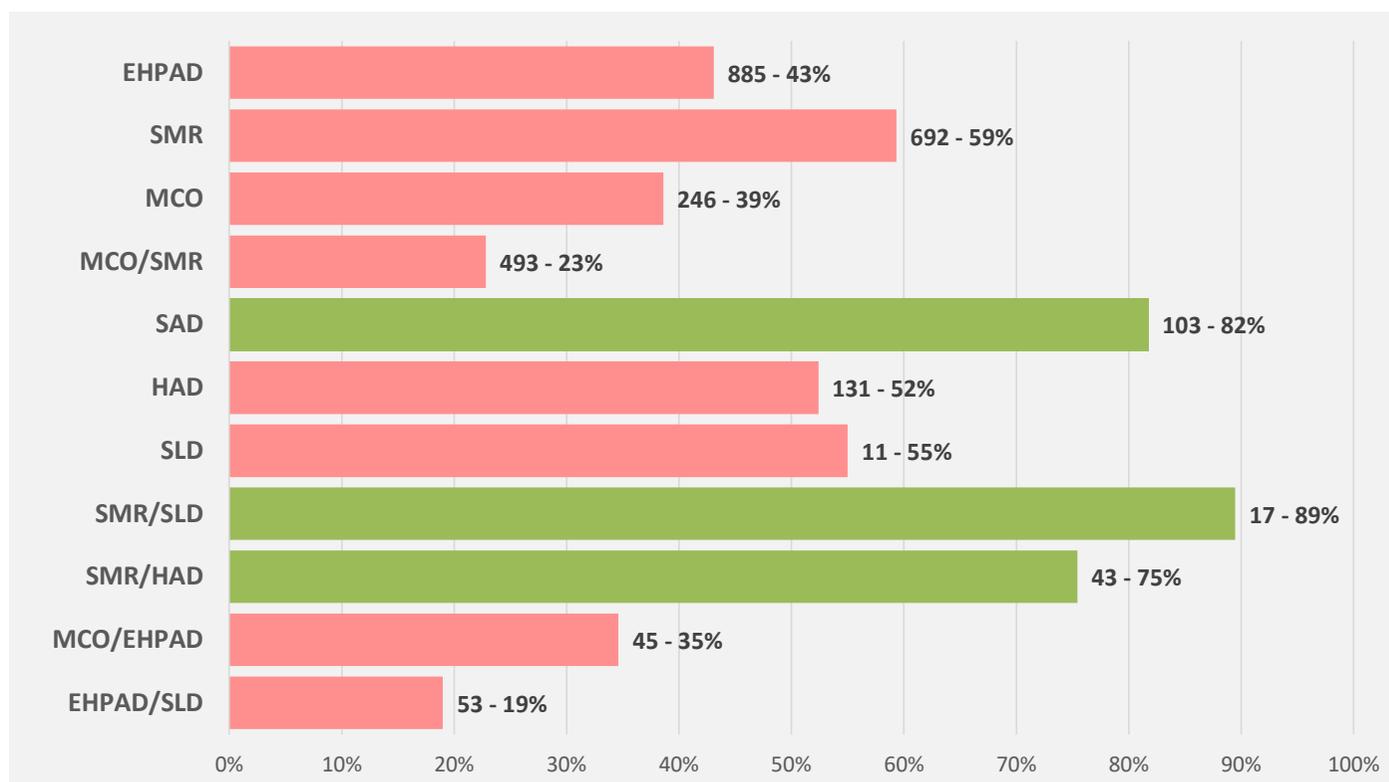
Taux de retour des patients / résidents

	Répondants	Cible	Taux de retour
Patients	1 751	4 534	38,6%
<i>Sanitaire</i>	1 501	-	-
<i>Domicile</i>	250	-	-
Résidents	968	2 362	41,0%
Total	2 719	6 896	39,4%

Participation à la campagne



Taux de retour des patients / résidents selon le type d'entité (N=2719)



Quelques points de vigilance concernant l'interprétation des résultats ...

- Données « régionales »
- Participation / effectifs
- Entités multiples

Indicateurs

- Indicateurs managériaux :

Approche centrée sur les pratiques professionnelles

Approche centrée sur le management et les organisations



- Indicateurs de perception de la bientraitance :

Respect

Organisation

Information



- Indicateurs d'expérience patient / résident :

Expérience du patient / résident



Alerte : < 60 %

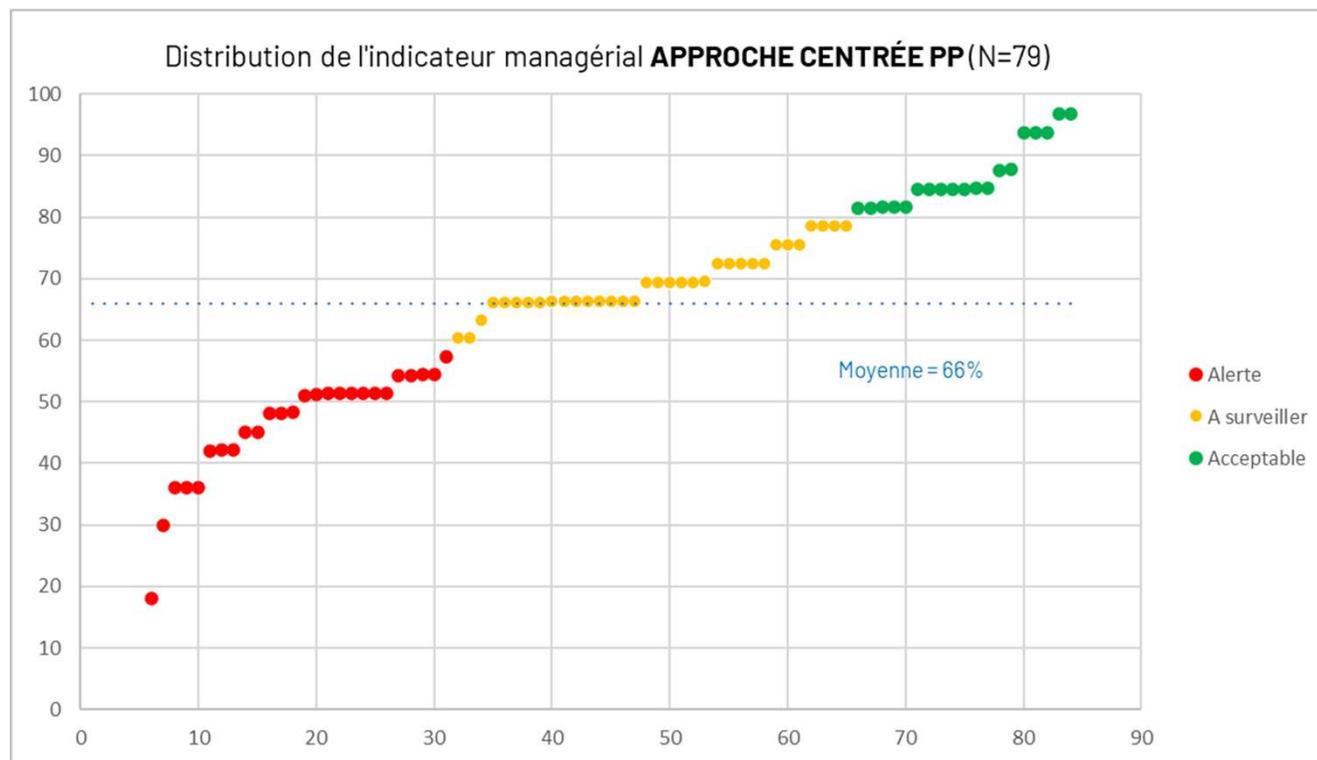
A surveiller : entre 60 et 80 %

Acceptable : > 80 %

Indicateurs managériaux

Approche centrée sur les pratiques professionnelles

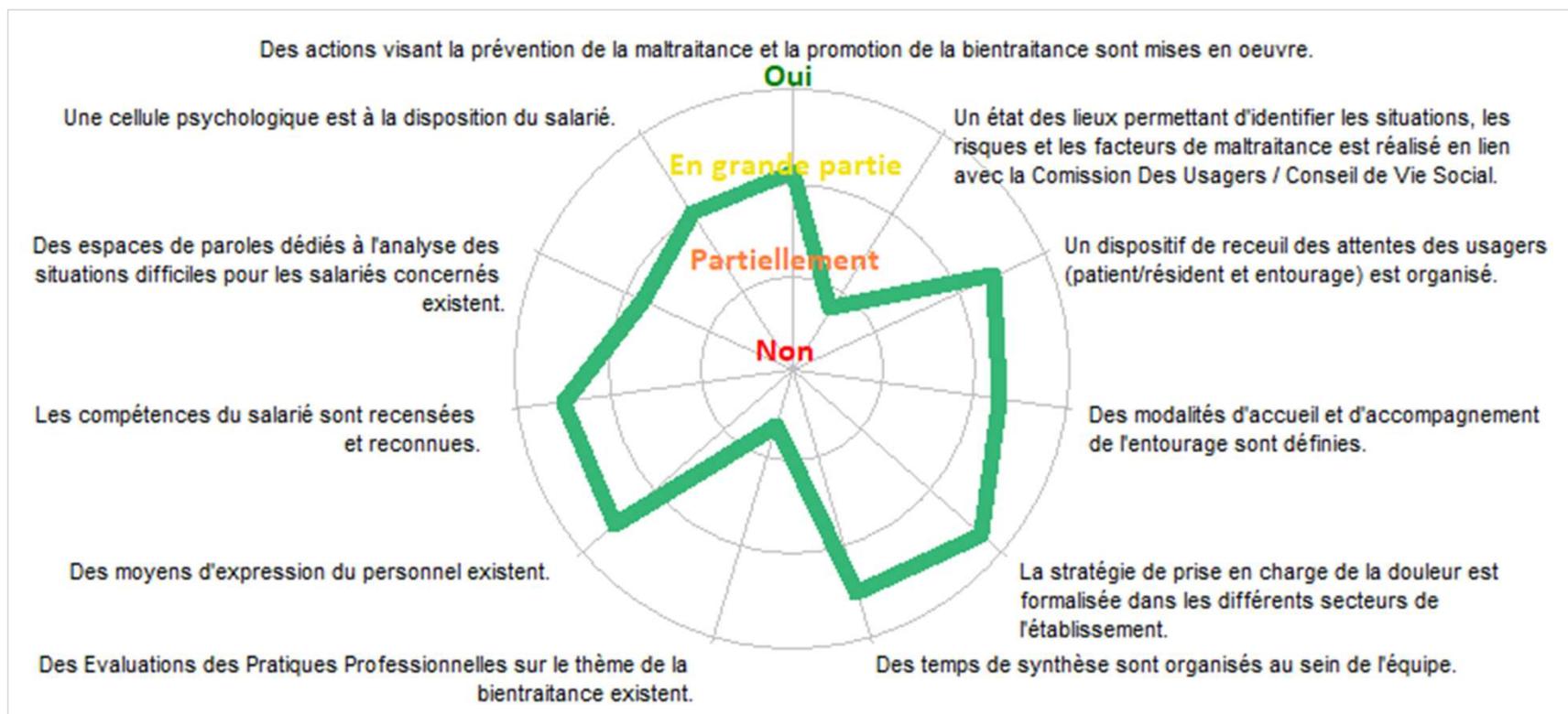
%	TOTAL	66
	<i>Sanitaire</i>	69
	<i>Domicile</i>	86
	<i>EHPAD</i>	61
	<i>Autre</i>	59



Indicateurs managériaux

Approche centrée sur les pratiques professionnelles

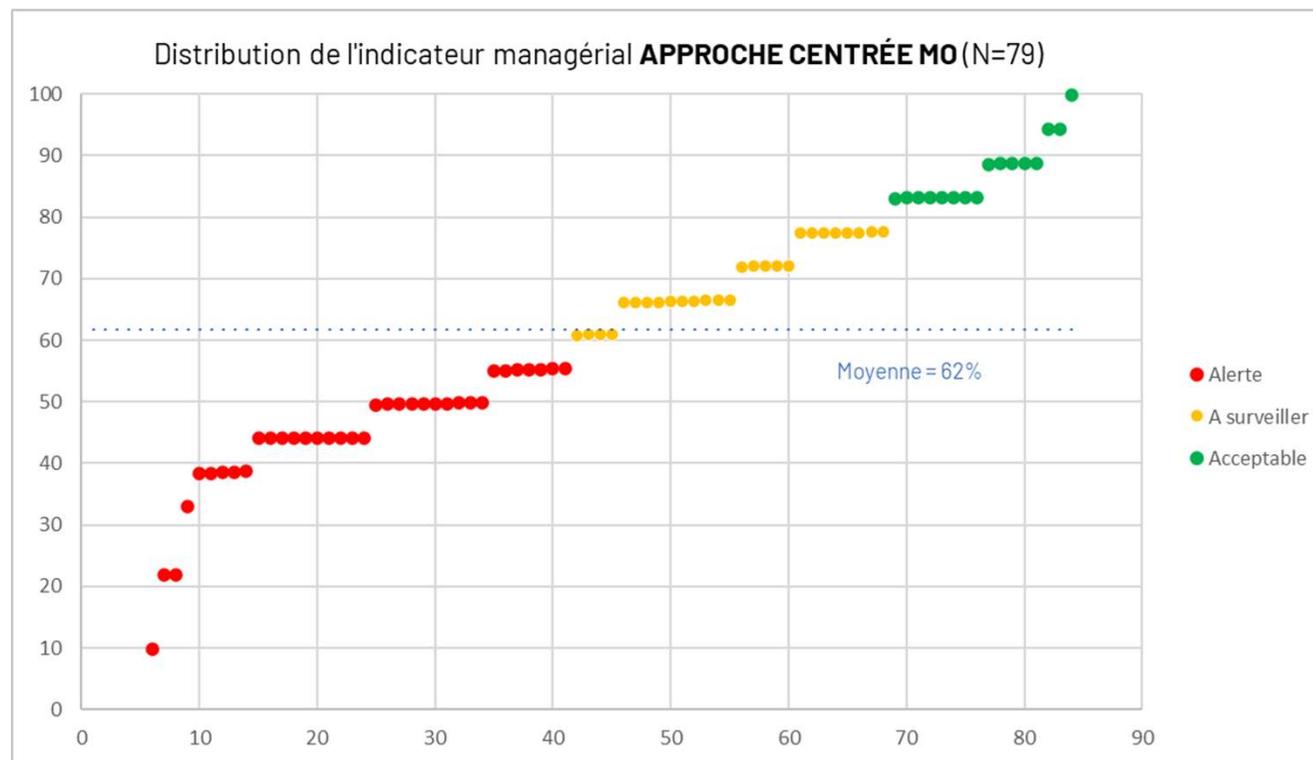
Détail des items ...



Indicateurs managériaux

Approche centrée sur le management et les organisations

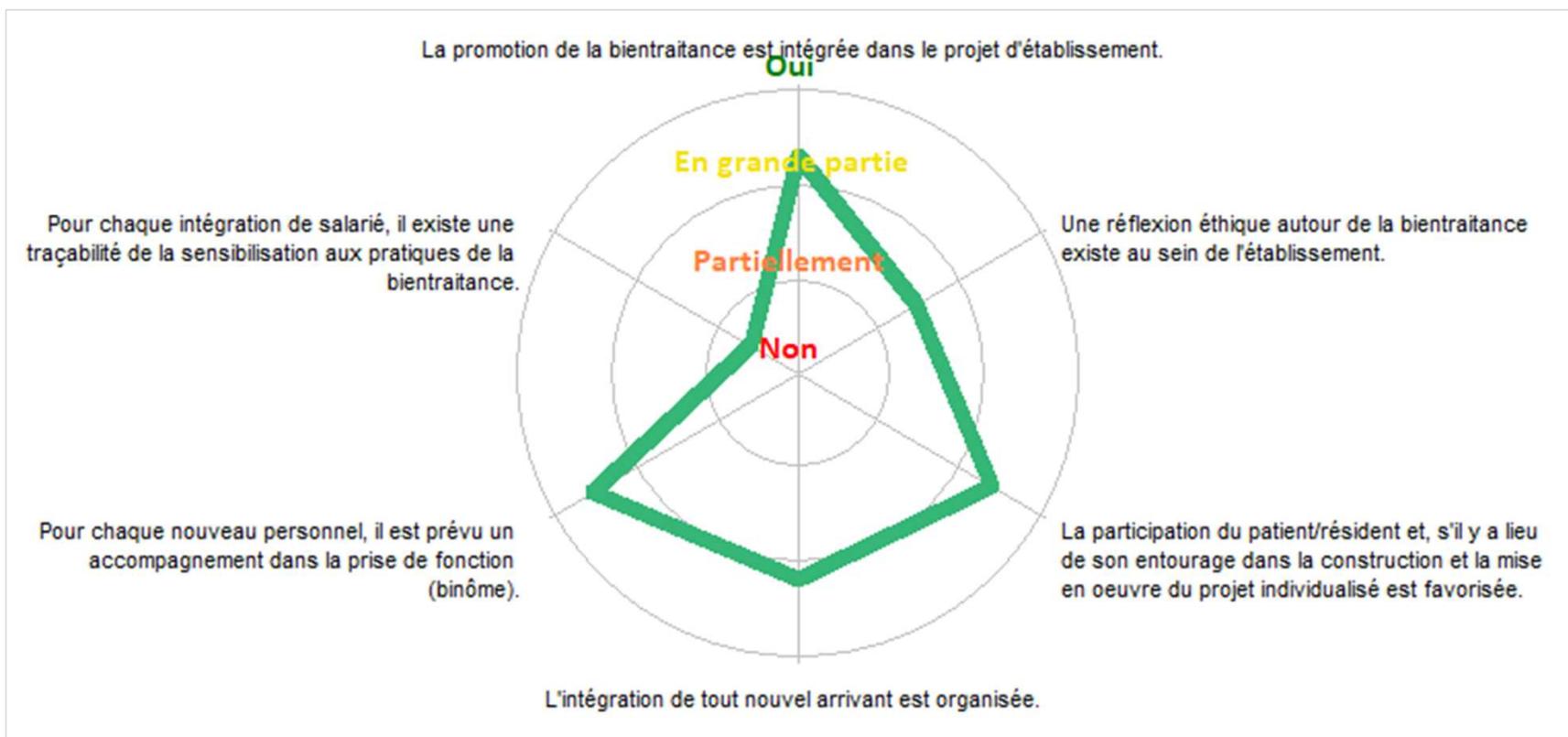
% TOTAL	62
Sanitaire	60
Domicile	80
EHPAD	60
Autre	70



Indicateurs managériaux

Approche centrée sur le management et les organisations

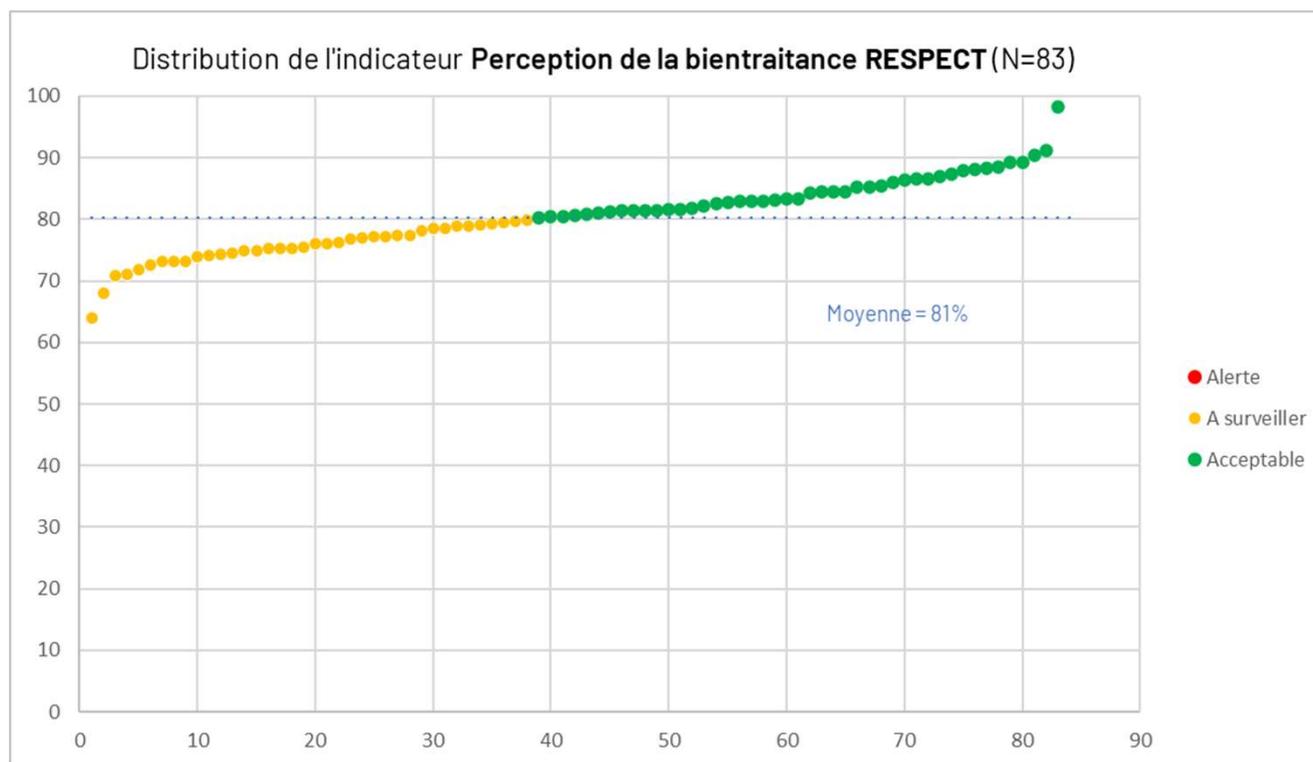
Détail des items ...



Indicateurs de perception de la bientraitance - Professionnels

Respect

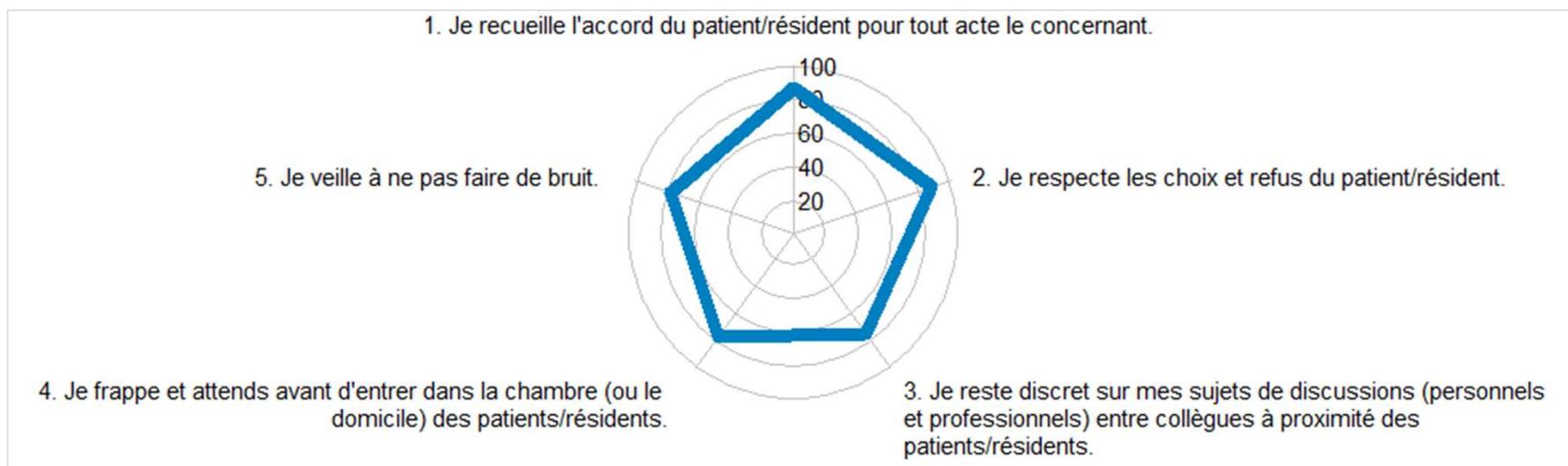
%	TOTAL	81
	<i>Sanitaire</i>	81
	<i>Domicile</i>	90
	<i>EHPAD</i>	79
	<i>Autre</i>	80



Indicateurs de perception de la bientraitance - Professionnels

Respect

[Détail des items ...](#)

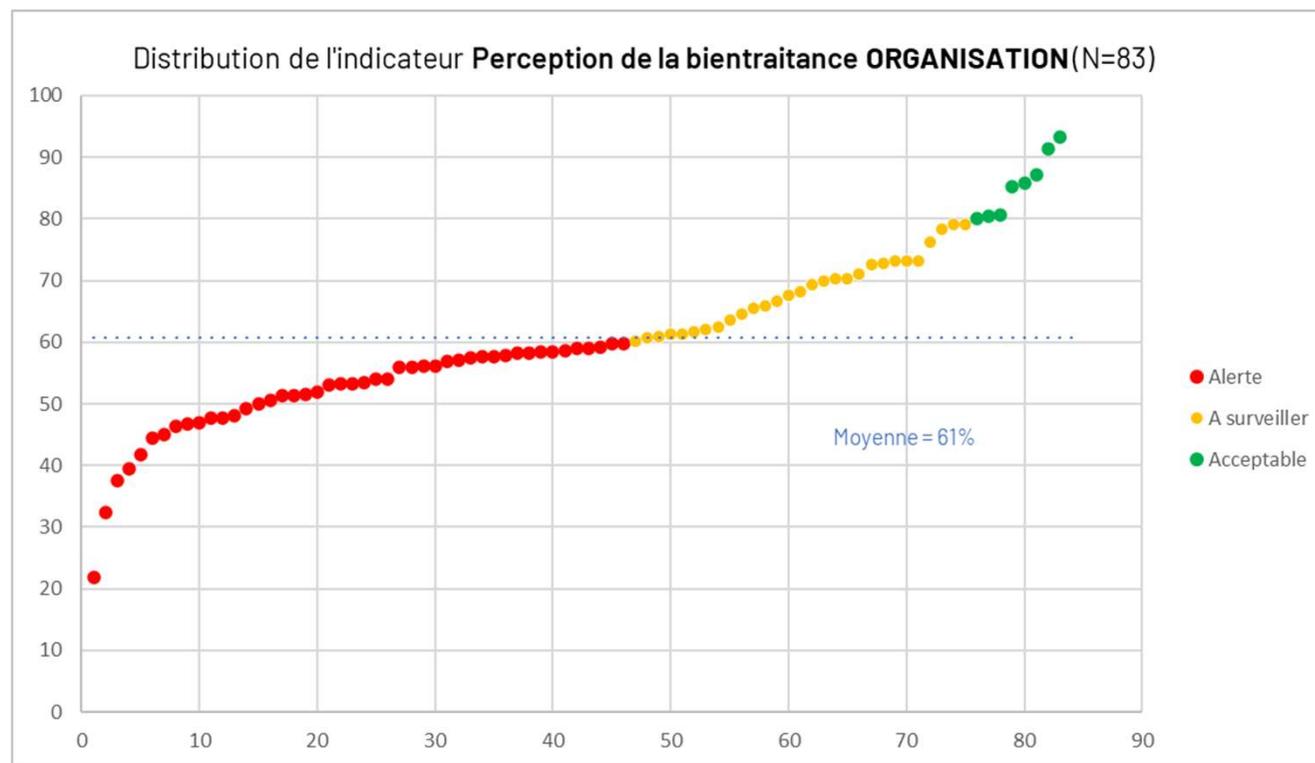


Taux de **Toujours / Très souvent** au questionnaire à l'attention des professionnels

Indicateurs de perception de la bientraitance - Professionnels

Organisation

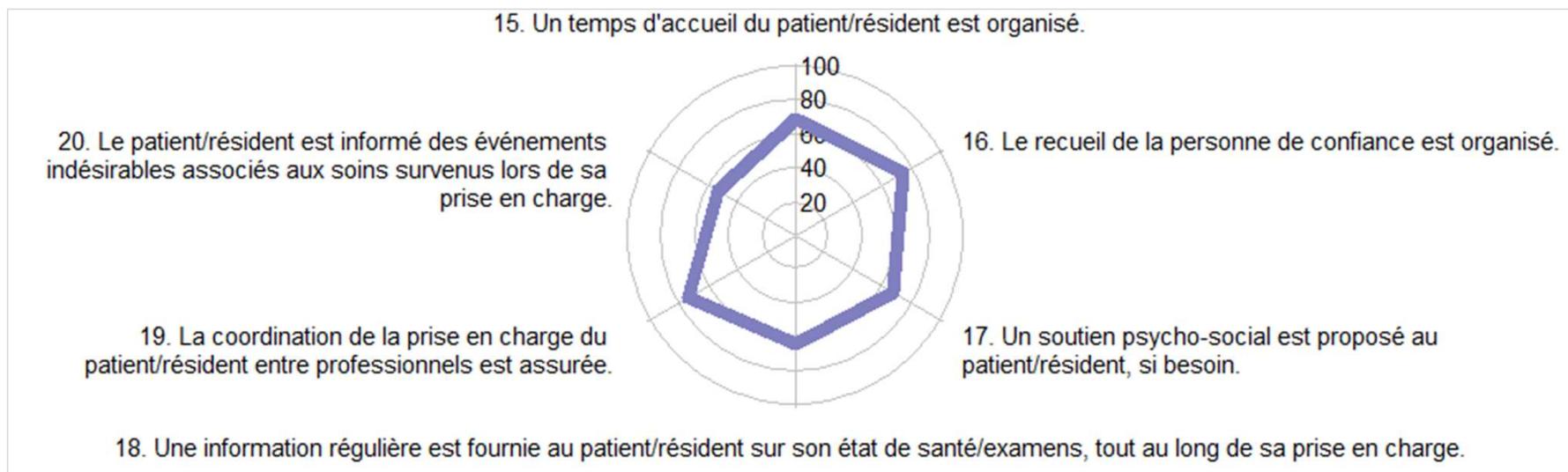
%	TOTAL	61
	<i>Sanitaire</i>	68
	<i>Domicile</i>	72
	<i>EHPAD</i>	51
	<i>Autre</i>	57



Indicateurs de perception de la bientraitance - Professionnels

Organisation

Détail des items ...

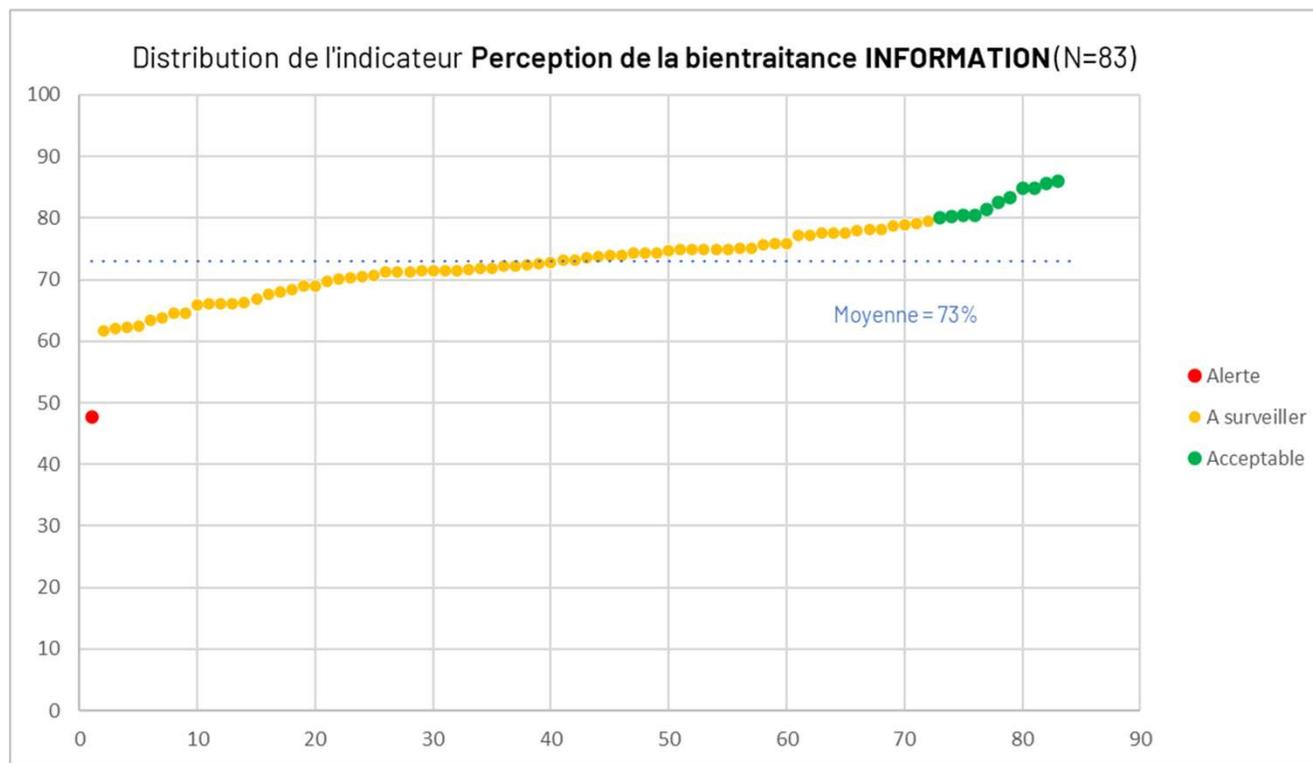


Taux de **Toujours / Très souvent** au questionnaire à l'attention des professionnels

Indicateurs de perception de la bientraitance - Professionnels

Information

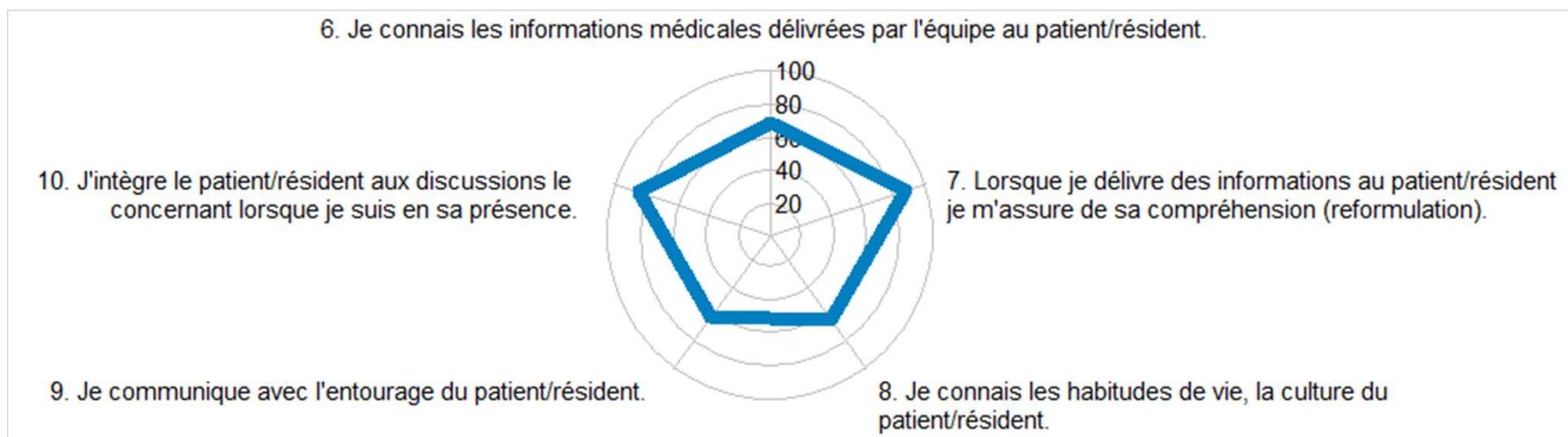
%	TOTAL	73
	<i>Sanitaire</i>	74
	<i>Domicile</i>	84
	<i>EHPAD</i>	71
	<i>Autre</i>	70



Indicateurs de perception de la bientraitance - Professionnels

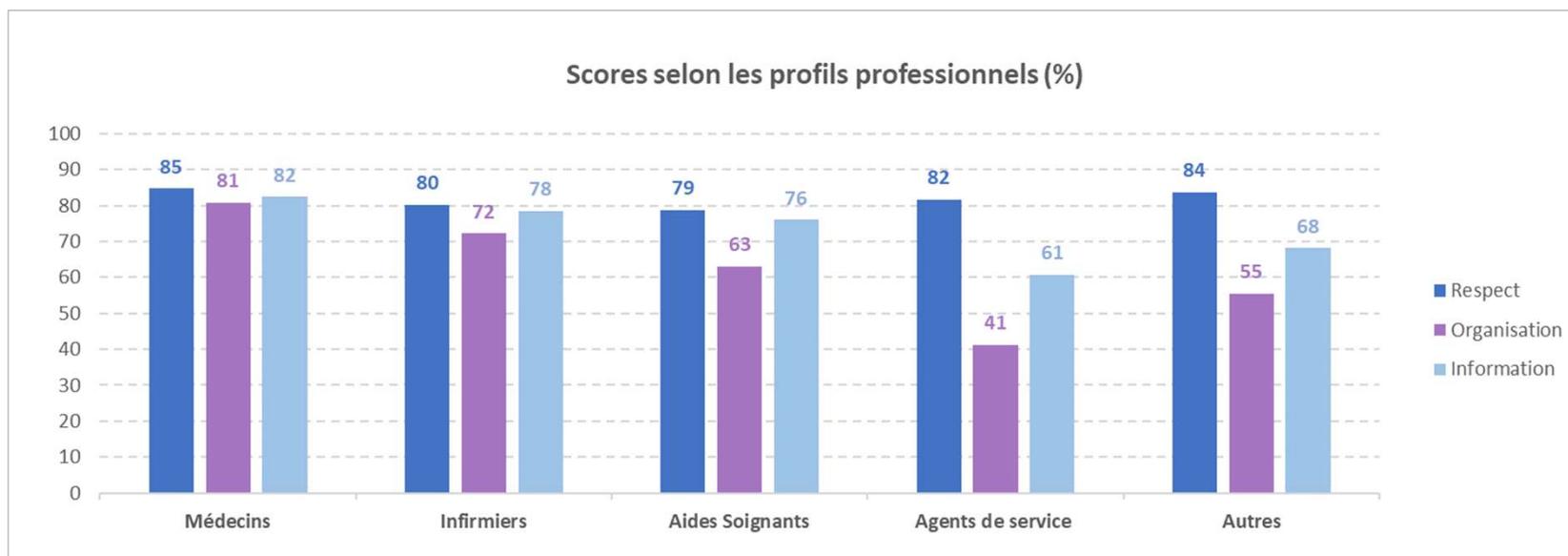
Information

Détail des items ...



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

Indicateurs de perception de la bientraitance - Professionnels



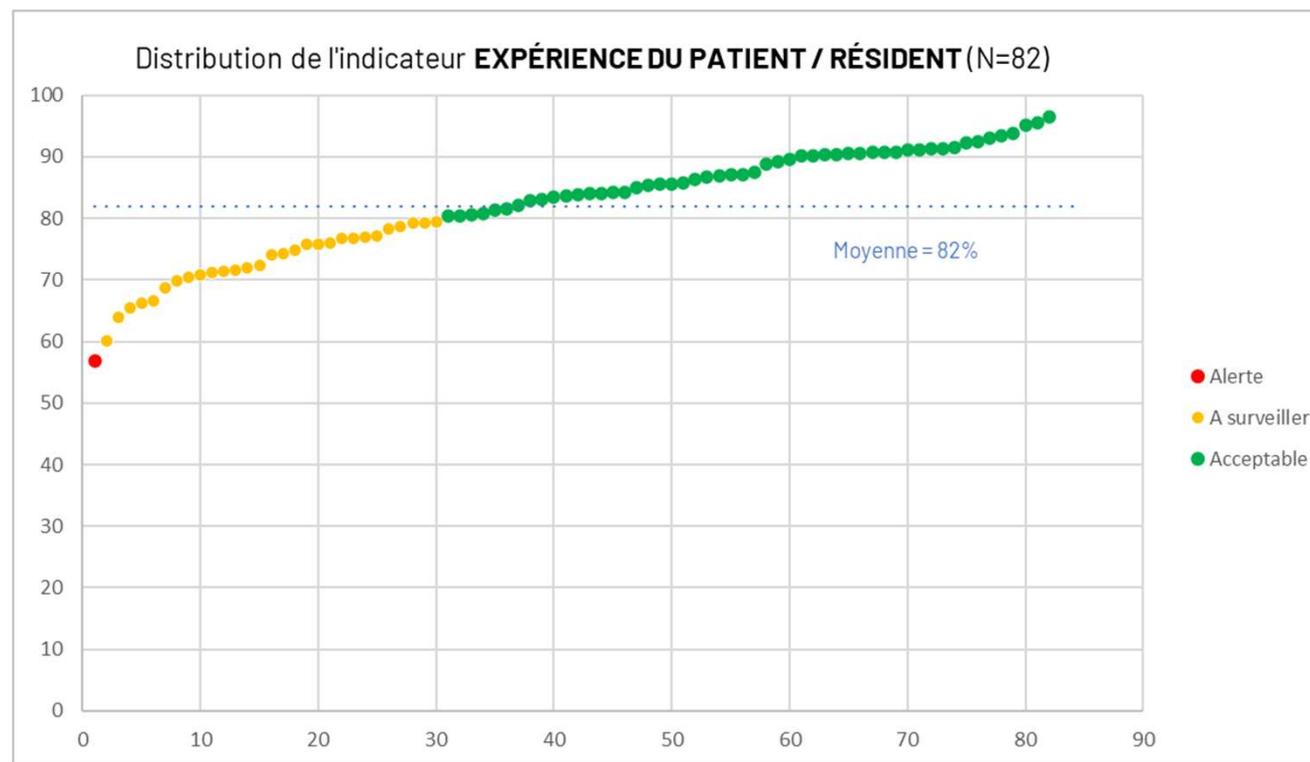
	Répondants	Cible	Taux de retour
Médecin	91	563	16,2%
Infirmier	613	1 840	33,3%
Aide-soignant	1 011	2 619	38,6%
Agent de service	308	1 244	24,8%
Autre	373	997	37,4%



Indicateurs d'expérience du patient / résident

Expérience du patient / résident

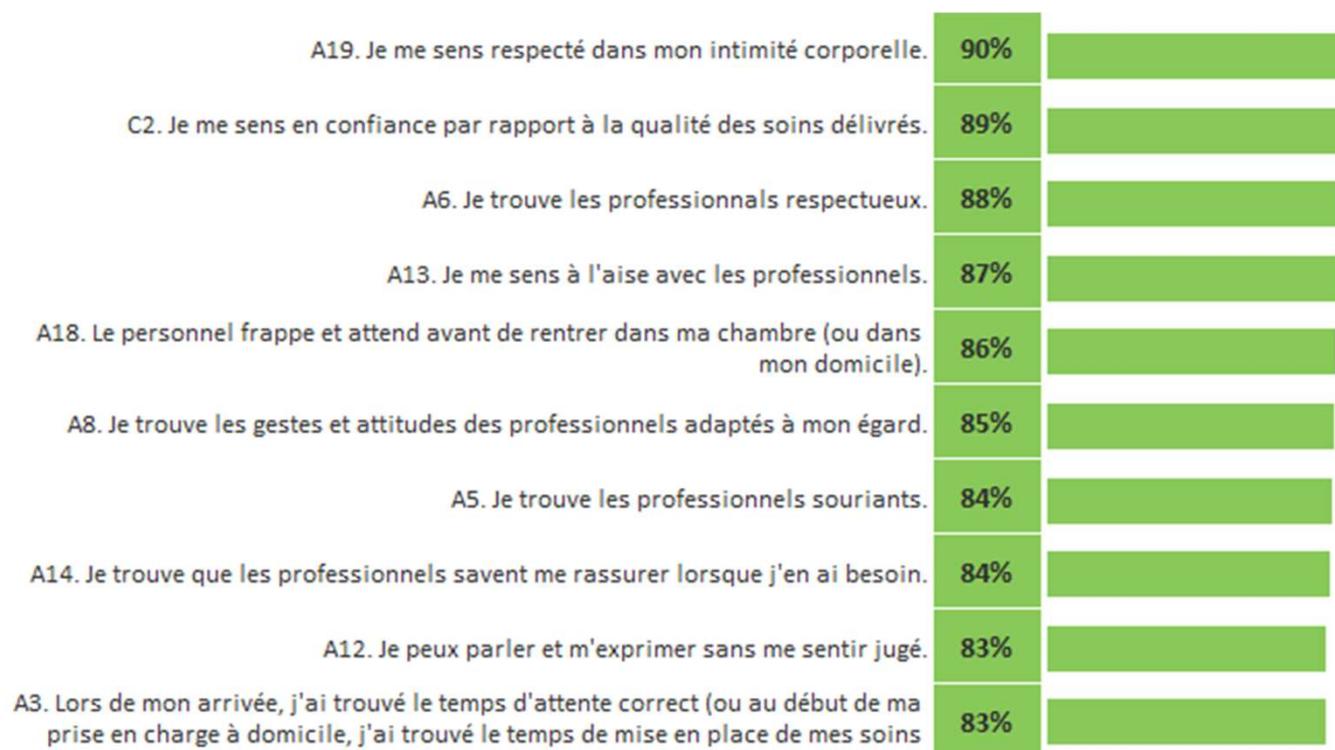
%	TOTAL	82
	<i>Sanitaire</i>	86
	<i>Domicile</i>	90
	<i>EHPAD</i>	76
	<i>Autre</i>	83



Indicateurs d'expérience du patient / résident

Expérience du patient / résident

Détail des items ...

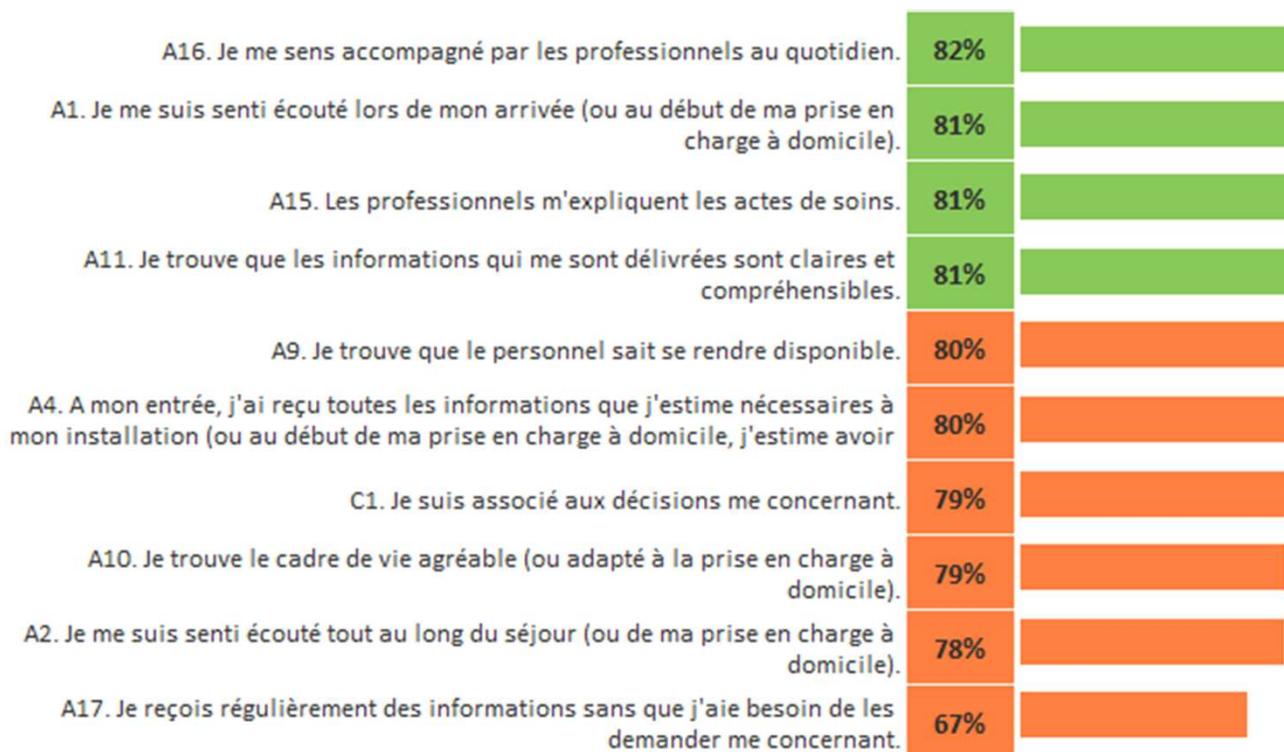


Taux de **Toujours / Très souvent** au questionnaire à l'attention des patients/résidents

Indicateurs d'expérience du patient / résident

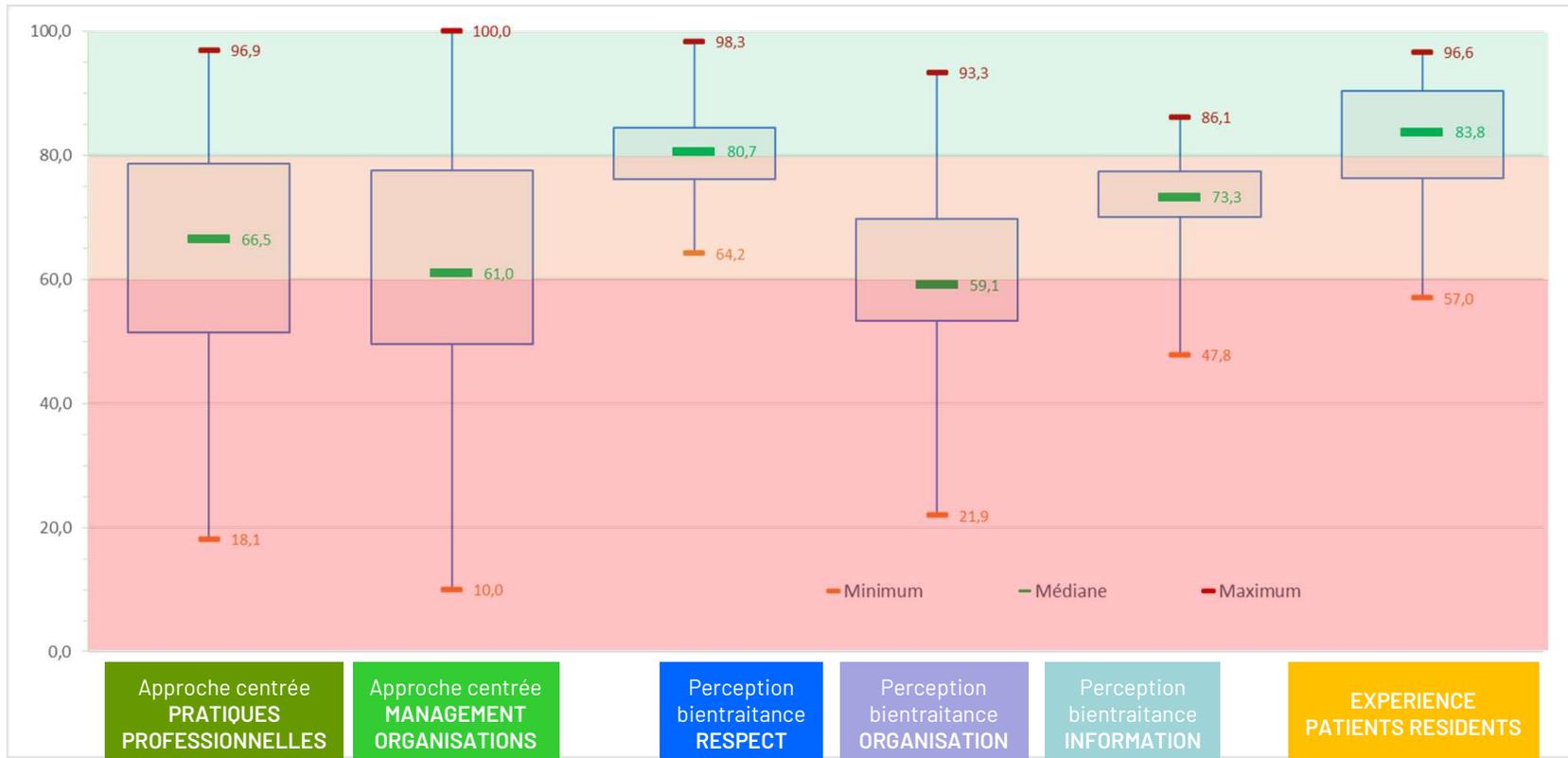
Expérience du patient / résident

Détail des items ...



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

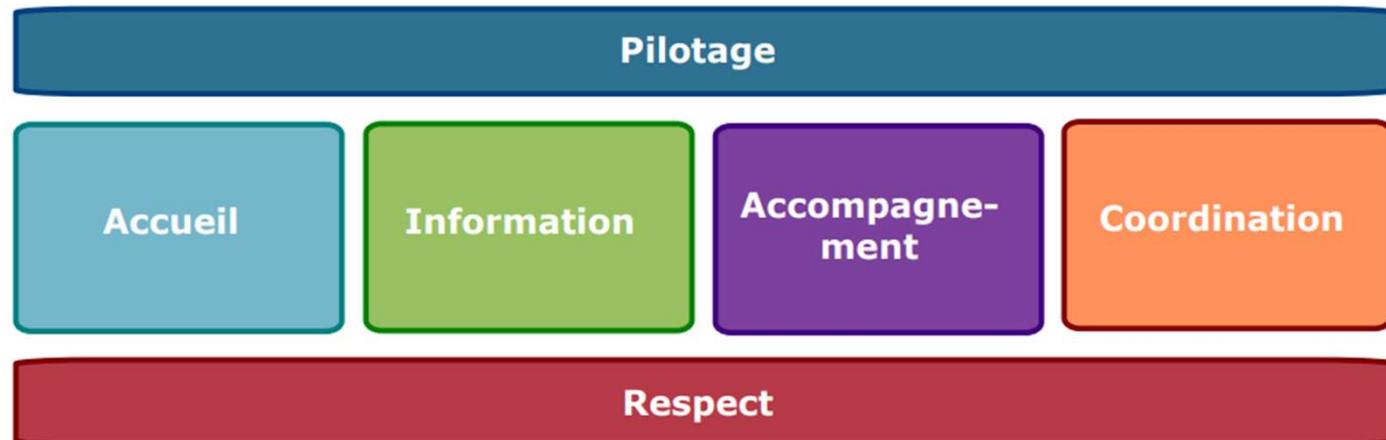
Distribution des différents indicateurs



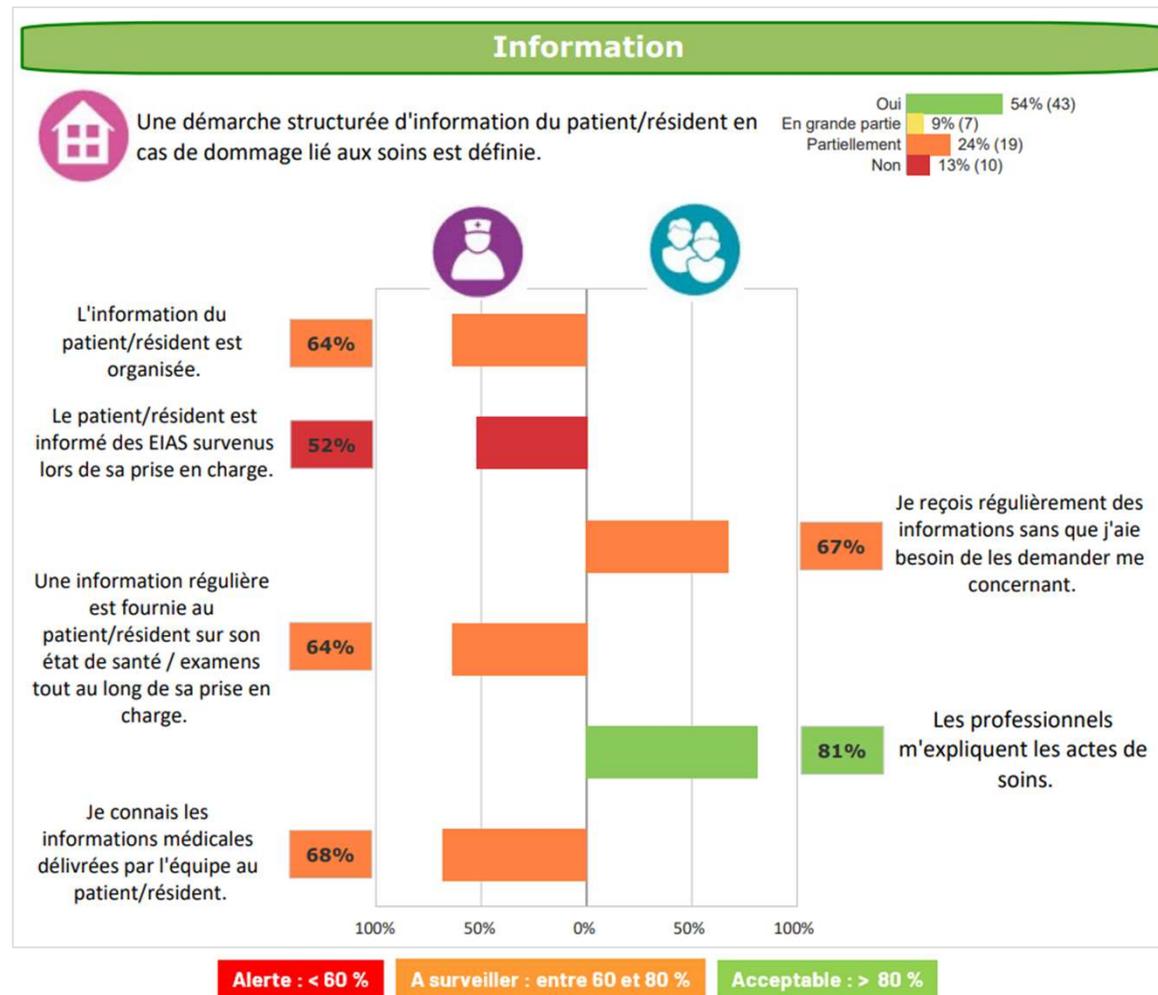
Regards croisés

Objectif : comparer la **perception des patients/résidents** sur les pratiques de bientraitance à celle des **professionnels** et du **management de l'établissement**.

6 grands thèmes :



Regards croisés ...



Importance de restituer les résultats

>> Aux professionnels et aux patients / résidents (CDU/CVS)

- Affiche
- Diaporama de présentation



REGARDS CROISÉS SUR LA BIENTRAITANCE

Réunion d'échanges Résultats de l'évaluation

Il y a quelques semaines, notre établissement a réalisé une évaluation de pratique. Nous vous proposons de participer à une séance de restitution des résultats. L'objectif de cette rencontre est d'échanger collectivement sur ces derniers et de définir des pistes d'amélioration.

Date : 00/00/2000

Horaires : de 00h à 00h

Lieu : Salle de réunion

Pour en savoir plus, contacter :
M. Dupont

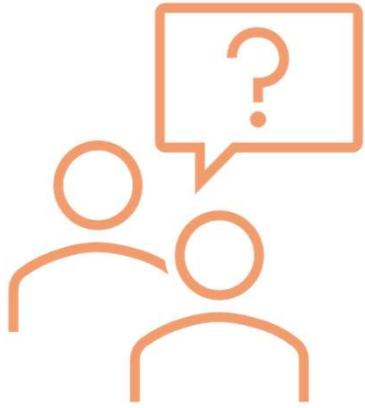
NOUS COMPTONS SUR VOTRE PARTICIPATION !

Mise au QualiREEL Santé - Décembre 2018

Importance de restituer les résultats

- La définition d'un plan d'actions
- Engagement dans une mesure régulière ?
- Opportunités réfléchir mise en place « espaces d'échange » (éthique, gap, etc.)
- Référent ?
- ...

Des questions ? Des remarques ?



Que peut-on retenir de cette 1ère campagne ?

- La campagne = prétexte à la réflexion, au questionnaire ...
- Participation faible 😞
- Mode de questionnaire professionnels / patients et résidents ?
- Et pour vous ?

*Vous avez participé à la Campagne
« Regards croisés sur la bientraitance » :
Et après ?*

**Les accompagnements
proposés par le CCECQA
en Nouvelle-Aquitaine**

Poursuivre!

2025

Ateliers BIENTRAITANCE « construire une démarche » - 1 journée en binôme
PA/PH définitions, concepts - outils et ressources

2025

Ateliers REPERAGE SITUATIONS MALTRAITANCE - 1 journée
ESMS - sanitaire s'approprier une méthode participative - plan prévention et gestion

02/12/
24

Rencontre régionale ESMS Qualité-évaluation
Sur inscription - témoignages plans maltraitance/crise - alimentation- RSE

Suivez-nous



Outil Bienveillance secteur HANDICAP

- Outil qualitatif
- Repérage des situations à risque de maltraitance
- Atelier + réunions
- Projet pilote Ccecqa avec Adapei 33 + Apajh 33

Vos référents en région Nouvelle-Aquitaine

Véronique GARCIA

veronique.garcia@ccecqa.fr

07 72 50 98 56

MARTINE JOURDAIN-BERNARD

martine.jourdain-bernard@ccecqa.fr

06 02 04 96 08

Ahmed DJIHOUD

ahmed.djihoud@ccecqa.fr

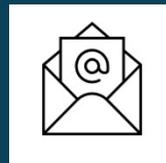
06 02 04 52 94

Toute notre actualité



Sur notre site internet

www.ccecqa.fr



Contact

communication@ccecqa.fr



Inscription à la Newsletter mensuelle

<https://www.ccecqa.fr/newsletter-0/inscription-newsletter>

Suivez-nous

