



# **REGARDS CROISÉS SUR LA BIEN-TRAITANCE**

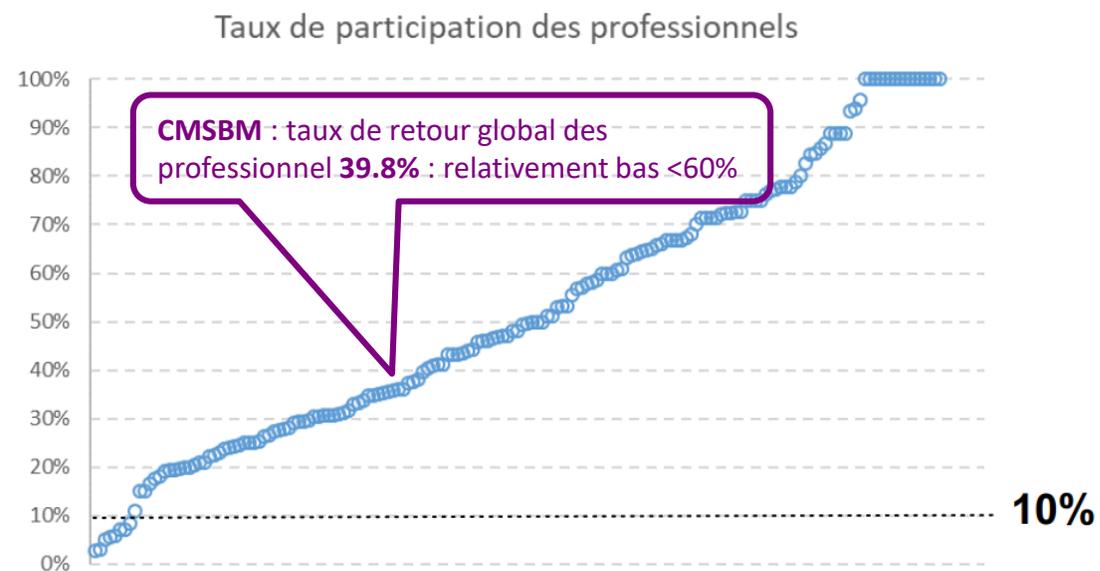
**Résultats de l'évaluation - décembre 2023**

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



**Tableau 1 : Taux de retour professionnels par profession exercée**

	Répondants	Cible	Taux de retour
Médecin	146	516	28,3%
Infirmier	800	1619	49,4%
Aide-soignant	1197	2932	40,8%
Agent de service	365	1506	24,2%
Autre	607	1228	49,4%
Prof. inconnue	100	--	--
<b>Total</b>	<b>3215</b>	<b>7801</b>	<b>41,2%</b>



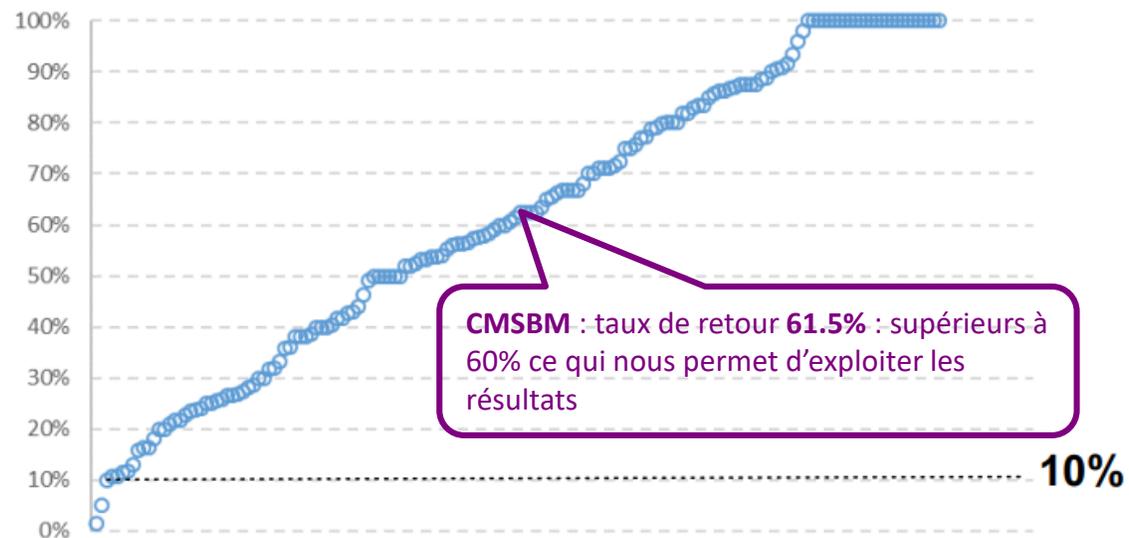
L'évaluation « Regards croisés sur la Bienveillance » a été réalisée auprès de :

Tableau 2 : Taux de retour des patients/résidents

	Répondants	Cible	Taux de retour
Total	3544	7366	48,1%



Taux de participation des patients/résidents



## Indicateurs d'approche managériale

Centrée sur les pratiques professionnelles

82

Moyenne régionale est de 75

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

Une cellule psychologique est à la disposition du salarié.

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.

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

Un dispositif de recueil des attentes des usagers (patient/résident et entourage) est organisé.

Les compétences du salarié sont recensées et reconnues.

Des modalités d'accueil et d'accompagnement de l'entourage sont définies.

Des moyens d'expression du personnel existent.

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

Des Evaluations des Pratiques Professionnelles sur le thème de la bientraitance existent.

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

## Réponses à l'auto-évaluation de l'établissement

Centrée sur le management et les organisations

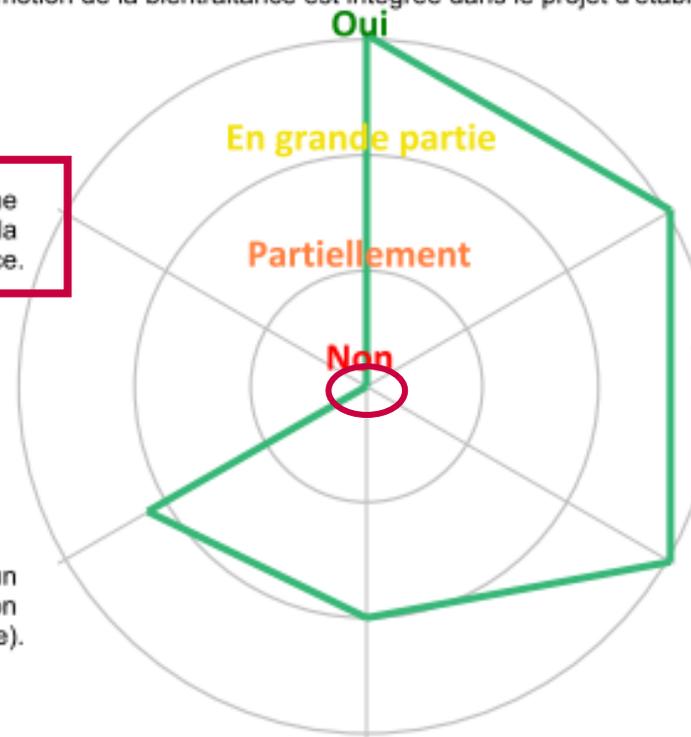
73

Moyenne régionale est de 71

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

1 point d'amélioration identifié

Pour chaque intégration de salarié, il existe une traçabilité de la sensibilisation aux pratiques de la bientraitance.



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

Rare sont les établissements qui ont un espace de réflexion éthique

Pour chaque nouveau personnel, il est prévu un accompagnement dans la prise de fonction (binôme).

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.

L'intégration de tout nouvel arrivant est organisée.

### Réponses à l'auto-évaluation de l'établissement



## Indicateurs de perception de la bientraitance par les professionnels

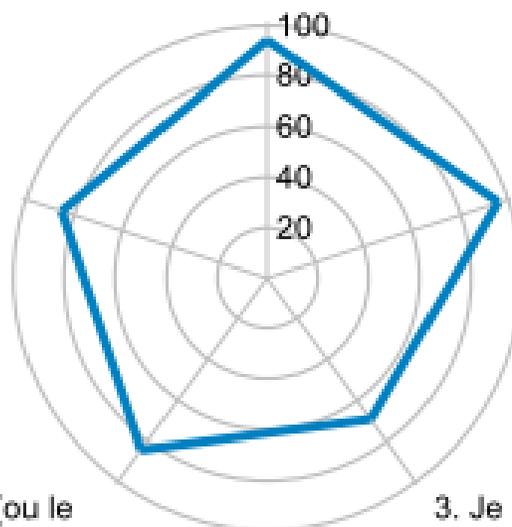
Respect

84

Le savoir être des professionnels est un point fort

Moyenne régionale est de 80

Je veille à 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



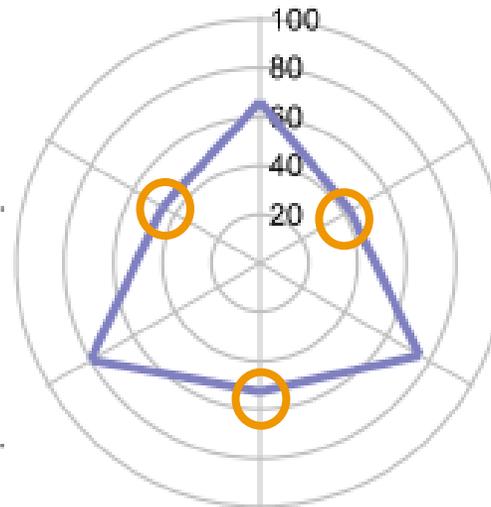
Moyenne régionale est de 73

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

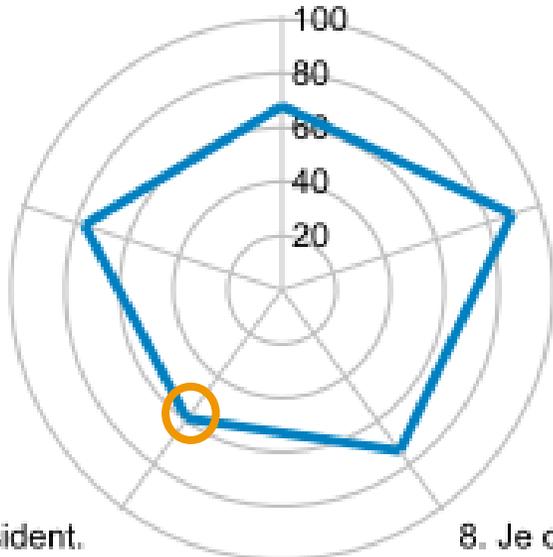




Moyenne régionale est de 75

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**



## Indicateur de perception de la bientraitance par les patients / résidents

Expérience du patient/résident **85**

Moyenne régionale est de 84



### TOP 3 :



- Cadre de vie
- Respect
- Accompagnement / soins

### Axes d'amélioration :

- Implication de l'utilisateur
- Informations délivrées à l'utilisateur

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

## Forces

### La relation humaine

- Espace de réflexion éthique
- Score expérience du résident : le respect, l'accompagnement et les soins
- Score perception de la bientraitance par les professionnels : le savoir être de nos professionnels
- Score approche centrée sur les pratiques professionnelles
- Cadre de vie

## Faiblesses

### La communication

- Information délivrée au résident
- Implication de la personne accompagnée
- Recueil des attentes des résidents
- Sensibilisation des nouveaux professionnels aux pratiques de la bientraitance et la traçabilité



$6 = 4 + 2 ?$



Comment communiquer auprès  
des résidents, des équipes ?