



REGARDS CROISÉS SUR LA BIENTRAITANCE



CAMPAGNE REGIONALE eFORAP 2024

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

**Regards Croisés des patients/résidents, des professionnels et de la
gouvernance des structures**

RAPPORT RÉGIONAL

Ccecqa - septembre 2024

INTRODUCTION

La promotion de la bientraitance (et la lutte contre la maltraitance) est une thématique du programme de travail du CCECQA, inscrite au CPOM ARS-CCECQA 2023-2027 : elle fait lien avec les attendus de la Haute Autorité de Santé tant de la certification pour les établissements sanitaires que de l'évaluation pour les structures médico-sociales.

A partir d'un outil élaboré par la structure régionale d'appui de la région Pays de la Loire, QualiREL Santé, le CCECQA a proposé aux **établissements de santé (hors santé mentale)**, aux **EHPAD** et aux **structures de soins à domicile**, une première campagne régionale sur le thème de la bientraitance et sa promotion au cœur des pratiques de soins et d'accompagnement des patients et des résidents intitulée : « Regards croisés sur la bientraitance ».

Ainsi, les **établissements et structures volontaires** de la **région Nouvelle-Aquitaine, adhérents et non adhérents du CCECQA**, ont pu procéder à une mesure croisée sur la perception de la bientraitance par les **usagers**, les **professionnels** et le **management**.

Les résultats ainsi obtenus constituent une réelle opportunité d'ouvrir les échanges entre les différentes parties prenantes.

Ce rapport présente les principaux résultats de cette campagne en région Nouvelle-Aquitaine.

OBJECTIFS

Les objectifs de cette campagne étaient multiples :

Pour les établissements ...

- 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.

Pour la 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.

MÉTHODOLOGIE

L'enquête a été proposée :

- Aux établissements de santé, à l'exception des établissements de santé mentale pour lesquels le questionnaire proposé n'était pas adapté ;
- Aux EHPAD,
- Aux structures de soins à domicile,

quel que soit leur statut, qu'ils soient adhérents ou non du CCECQA.

L'engagement de ces établissements dans la campagne reposait sur le volontariat.

La période de recueil des données s'est étendue du 11 décembre 2023 au 31 mars 2024.

Cette période de recueil a été prolongée jusqu'au 24 avril 2024 afin de permettre aux établissements engagés de tous terminer la saisie de leurs données.

La plateforme eFORAP a permis la saisie des données et la production d'un rapport de résultats pour chaque entité engagée.

RÉSULTATS RÉGIONAUX

I. Participation à la campagne

1. Etablissements et entités

Au total, **68 établissements** dont 25 adhérents et 43 non adhérents du CCECQA, se sont inscrits pour participer à cette campagne.

Sur ces 68 établissements, tous n'ont visiblement pas eu les moyens de mettre en place la ou les mesures prévues initialement.

Se sont finalement engagés dans la campagne, **55 établissements** qui ont mise en œuvre **84 mesures** au total sur des entités de niveau établissement, service ou unité.

Quatre établissements avaient fait le choix de mettre en œuvre la mesure sur une entité multi-activité (cf. figure 1).

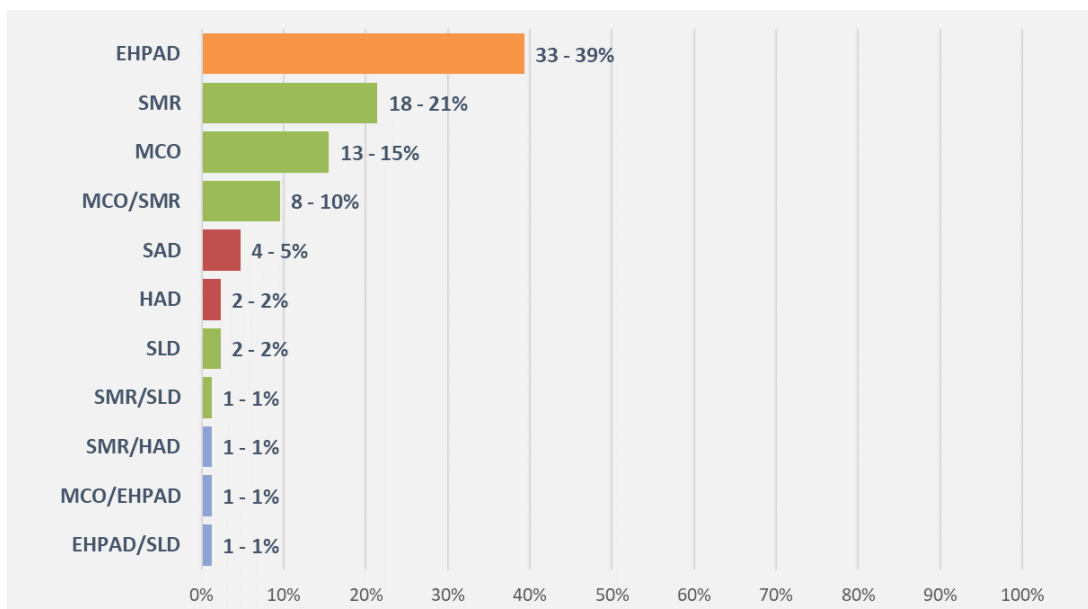


Figure 1 : Répartition des entités ayant participé à la campagne selon leur(s) secteur(s) d'activités (N=84)

2. Taux de réponse des professionnels

Au total, seul un tiers environ des professionnels ciblés ont participé à cette mesure et répondu au questionnaire professionnels de l'outil. Le tableau 1 détaille cette participation selon la catégorie professionnelle du répondant.

	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%

Tableau 1 : Taux de réponse des professionnels selon leur catégorie professionnelle

Dans la catégorie « Autre » on trouvait notamment des kinésithérapeutes (37), des psychologues (32), des cadres de santé (29), des ergothérapeutes (24), des assistantes sociales (23).

Le taux de réponse des professionnels variait également selon le type d'entité (cf. figure 2) :

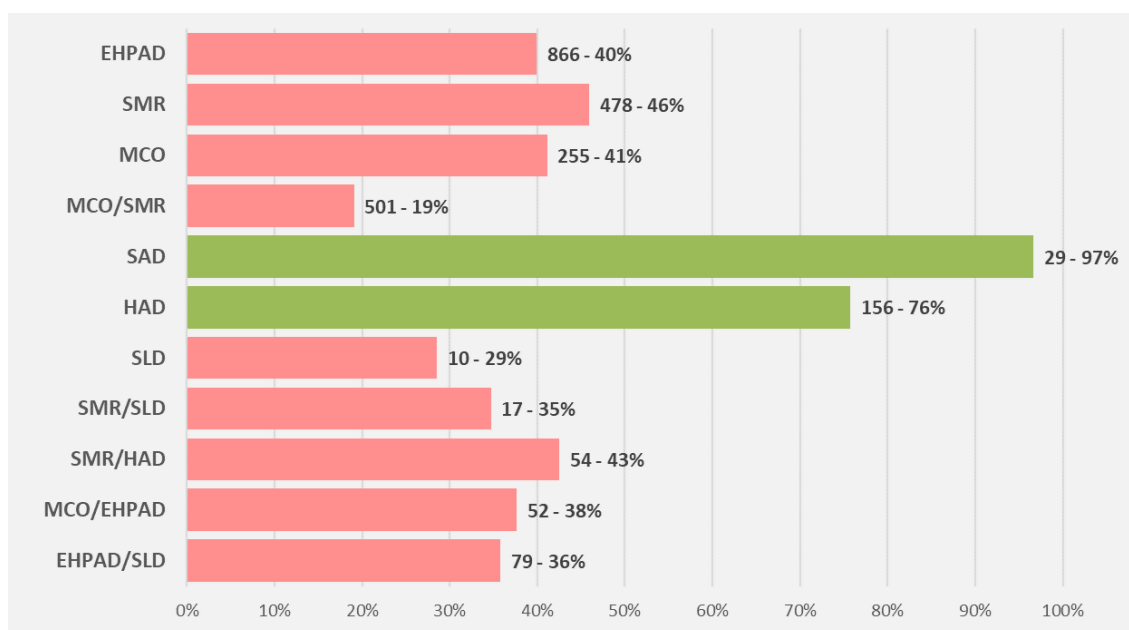


Figure 2 : Taux de réponse des professionnels selon la nature de l'entité dont ils dépendaient

3. Taux de réponse des patients/résidents

Sur les 6 896 usagers éligibles au départ, seuls 40 % ont répondu au questionnaire patient/résident de l'outil. Le tableau ci-dessous présente le taux global de participation des patients (sanitaire et domicile) et des résidents (EHPAD) pour la campagne.

	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%

Tableau 2 : Taux de réponse des patients (sanitaire/domicile) et des résidents (EHPAD)

Comme le montre la figure 3 ci-dessous, le taux de réponse des usagers variait selon le type d'entité dont ils dépendaient :

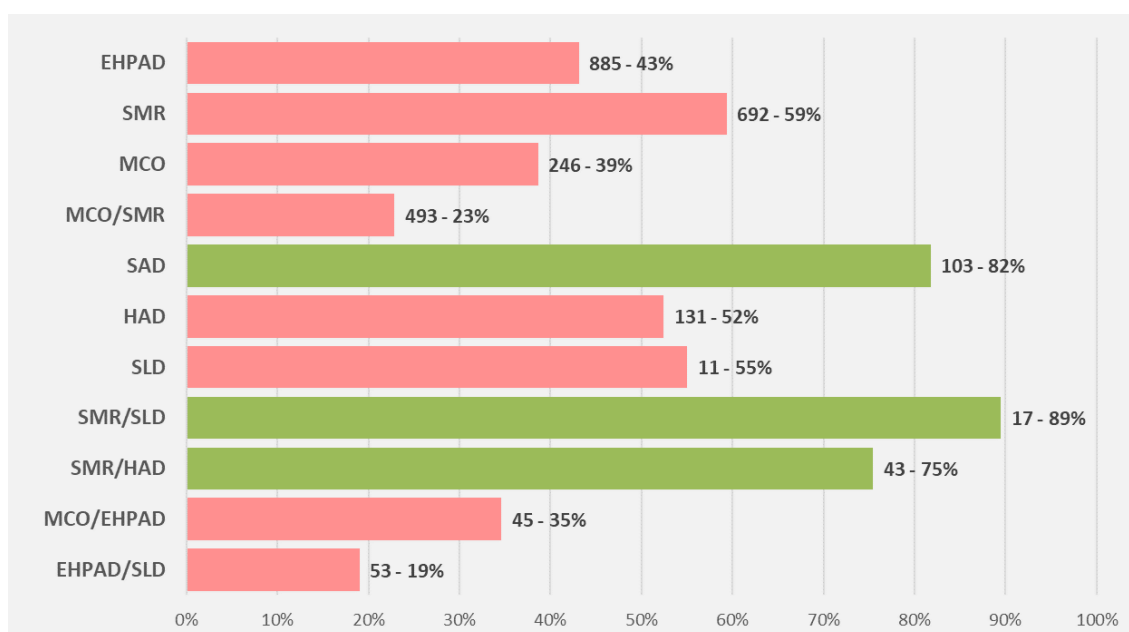


Figure 3 : Taux de réponse des usagers selon la nature de l'entité dont ils dépendaient

II. Indicateurs

L'analyse présentée porte sur les résultats des **84 entités** ayant finalisé la mesure.

L'analyse des données a permis le calcul de plusieurs indicateurs classés selon les catégories détaillées dans la figure 4 :

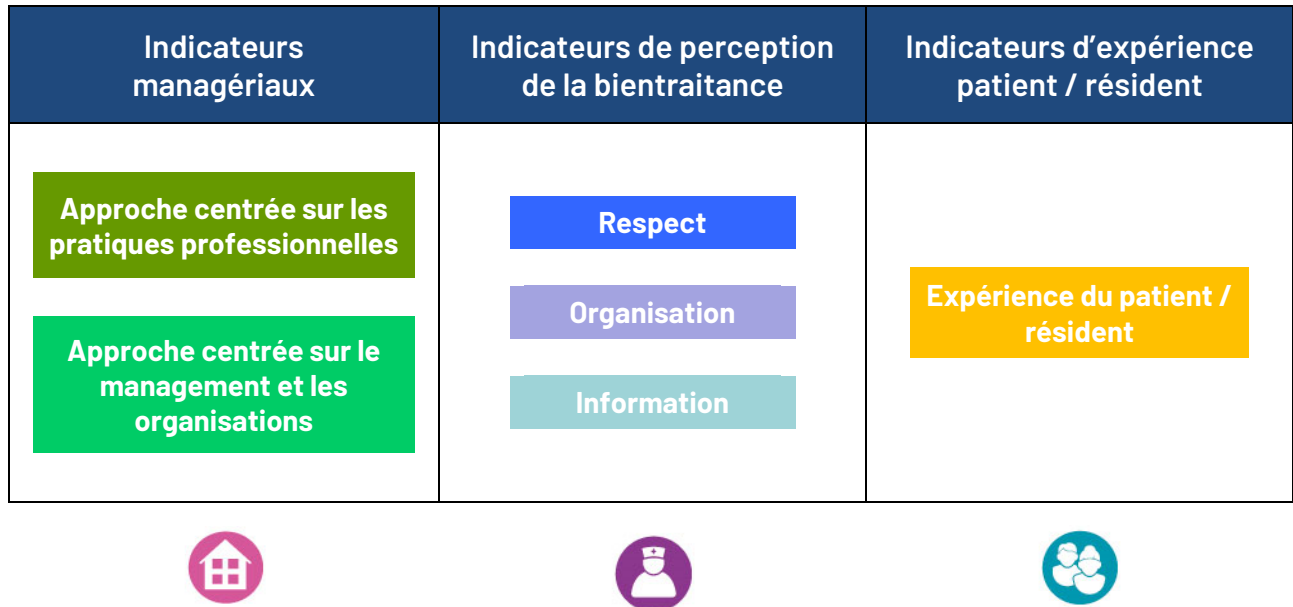


Figure 4 : Détail des indicateurs obtenus grâce aux trois questionnaires de l'outil

Les scores obtenus pour chaque indicateur étaient classés, dans les rapports de résultats, selon le code couleur suivant :



1. Indicateurs managériaux :

a. Approche centrée sur les pratiques professionnelles

Le score **global**, tous secteurs confondus, obtenu pour ce premier indicateur « Approche centrée sur les pratiques professionnelles » était de **66 %** : il variait de 86 % pour le domicile à 69 % pour le sanitaire et 61 % au niveau des EHPAD. Les entités multi-activités (secteur Autre) obtenaient quant à elles, un score de 59 %.

Approche centrée sur les pratiques professionnelles

TOTAL	66
Sanitaire	69
Domicile	86
EHPAD	61
Autre	59

La figure 5 montre la distribution du score de cet indicateur selon les entités.

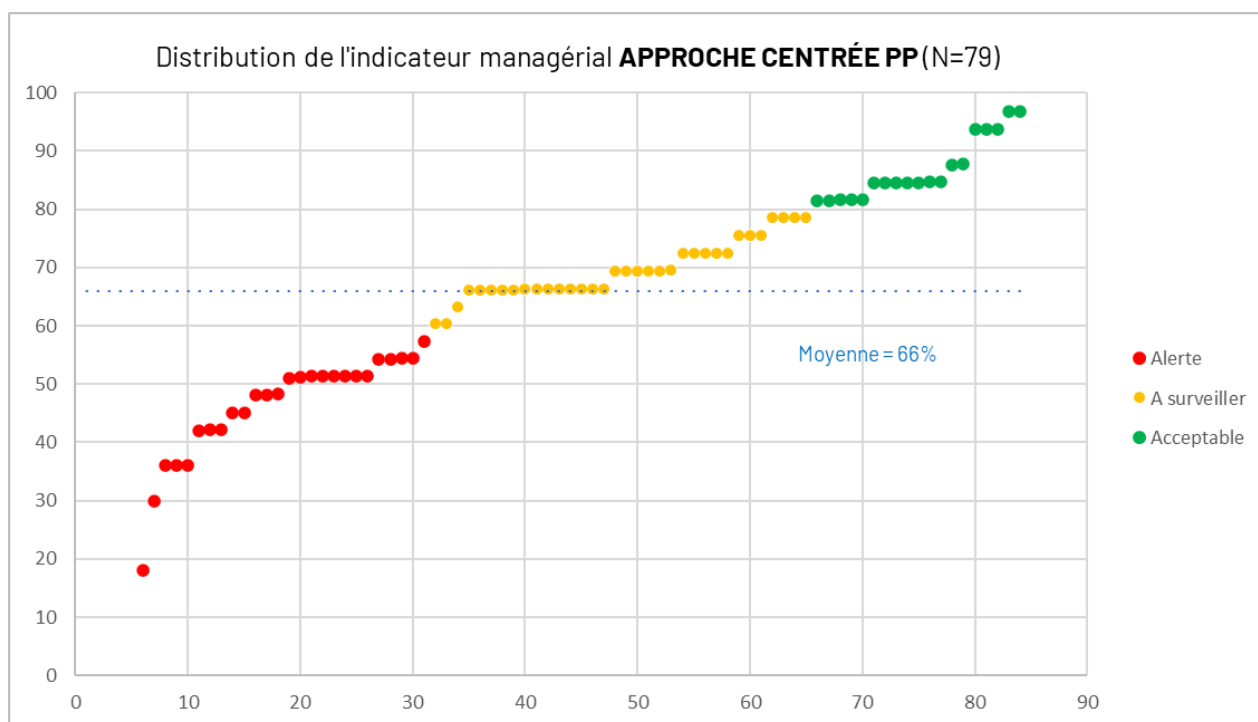


Figure 5 : Distribution de l'indicateur managérial « Approche centrée sur les pratiques professionnelles »

Ci-dessous, le détail du score global de cet indicateur selon les différents items qui le composent (figure 6).

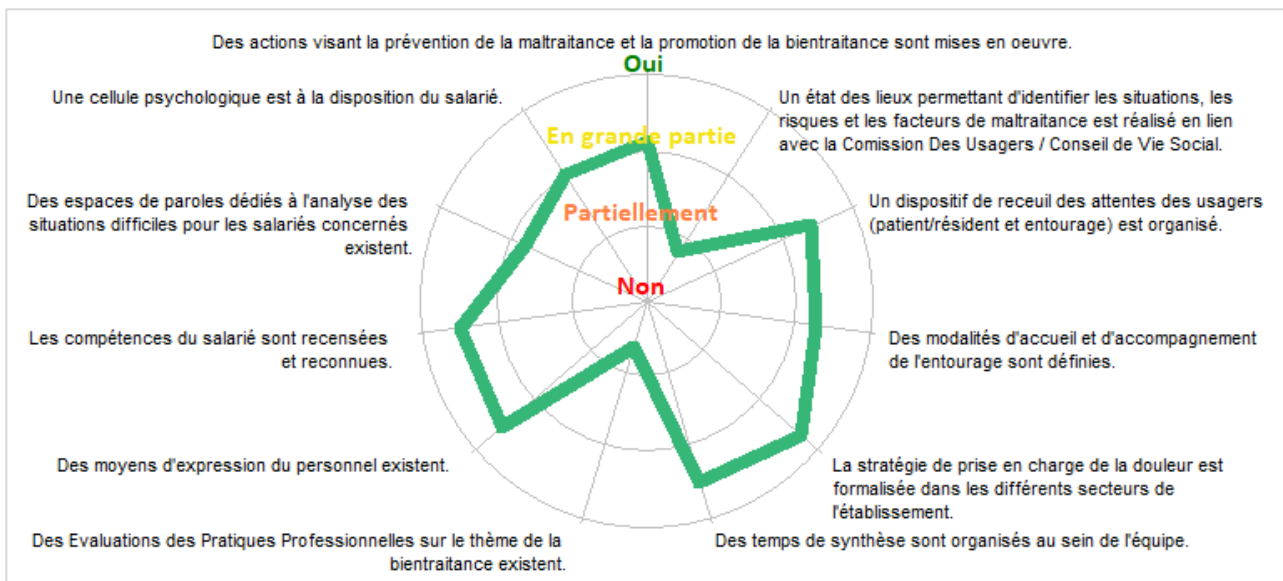
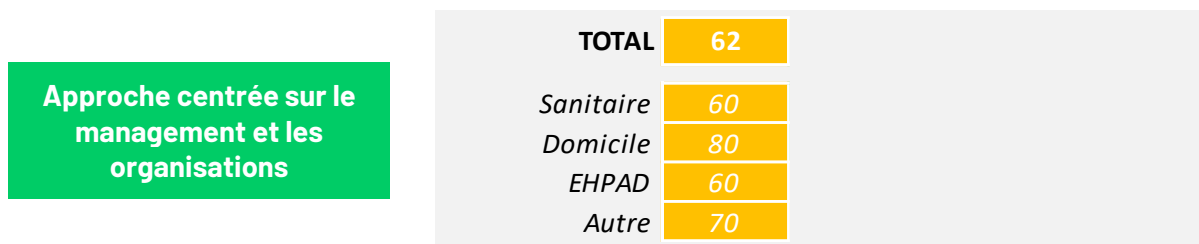


Figure 6 : Détail des items composant l'indicateur managérial « Approche centrée sur les pratiques professionnelles »

b. Approche centrée sur le management et les organisations

Le score **global** tous secteurs confondus obtenu pour l'indicateur « Approche centrée sur le management et les organisations » était de **62 %** : il variait de 80 % pour le domicile à 60 % au niveau du sanitaire et des EHPAD.



La figure 7 montre la distribution du score de cet indicateur selon les entités.

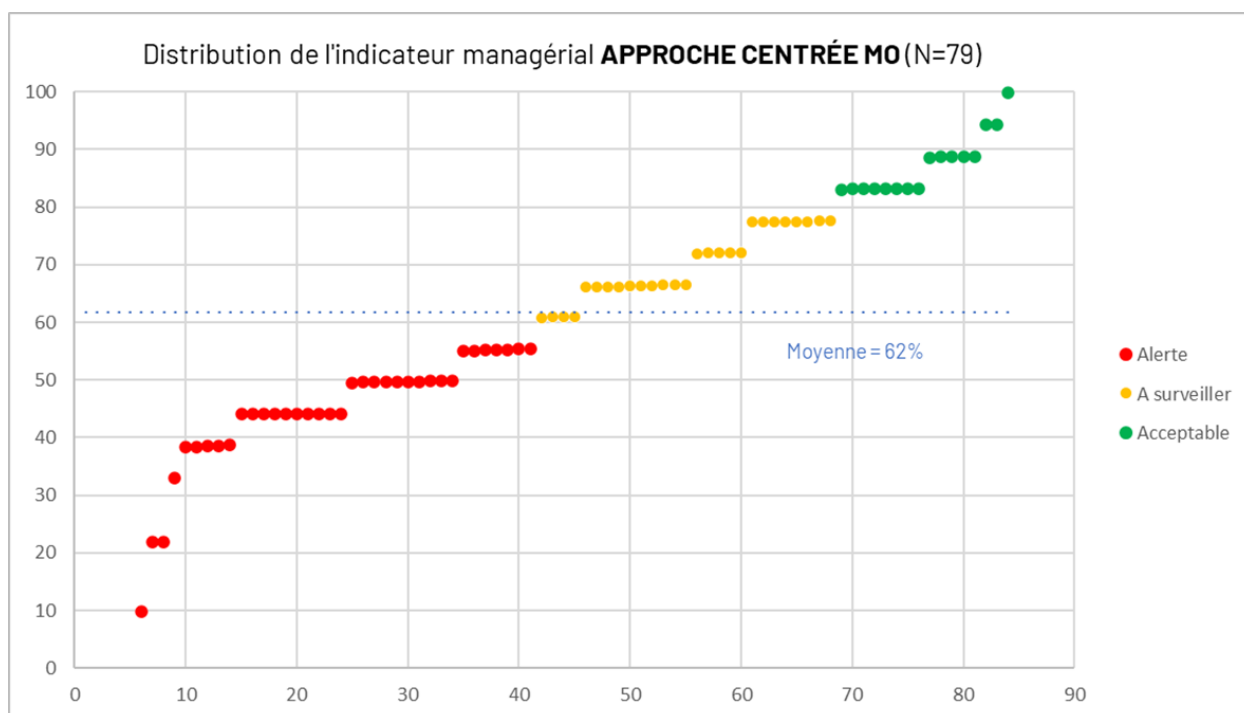


Figure 7 : Distribution de l'indicateur managérial « Approche centrée sur le management et les organisations »

Ci-dessous, le détail du score global de cet indicateur selon les différents items qui le composent (figure 8).

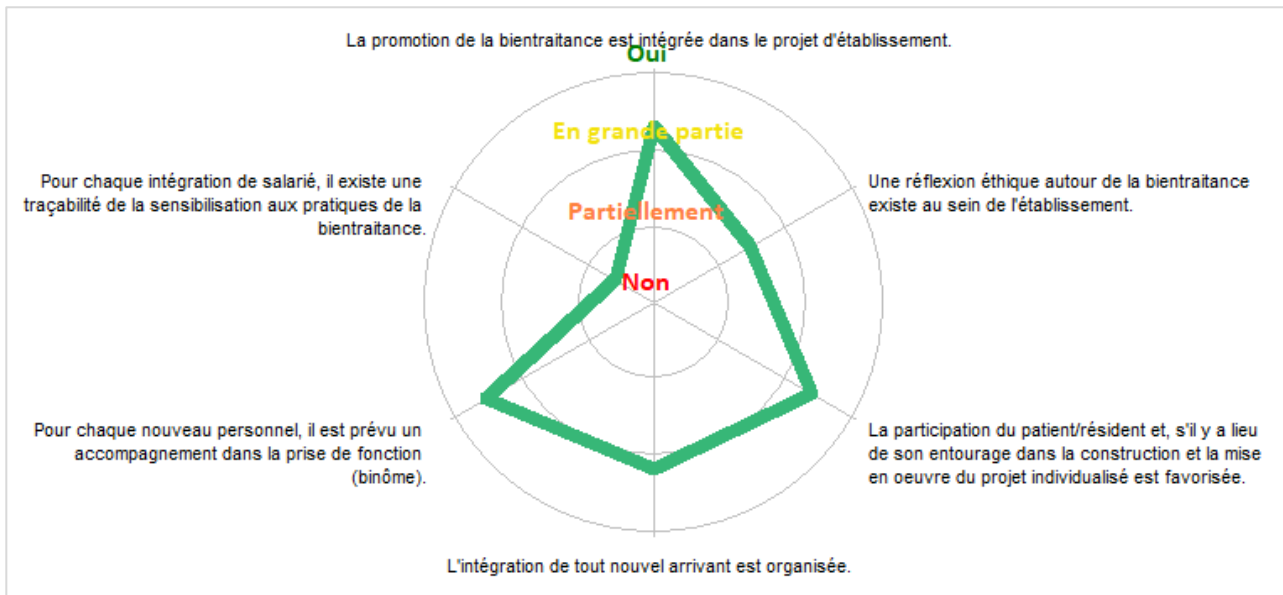
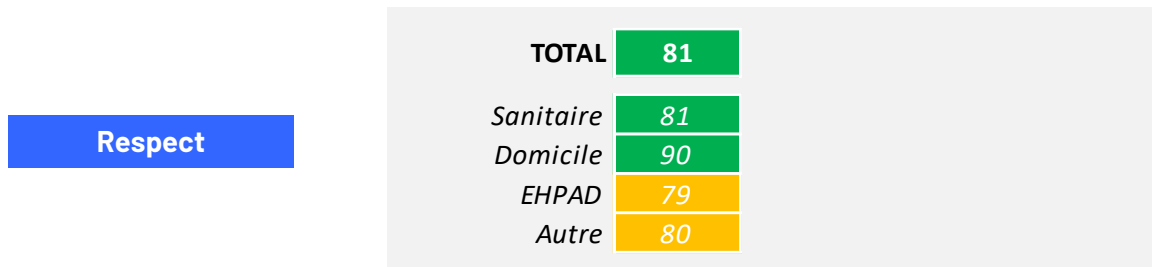


Figure 8 : Détail des items composant l'indicateur managérial « Approche centrée sur le management et les organisations »

2. Indicateurs de perception de la bientraitance par les professionnels

a. Respect

Le score **global**, tous secteurs confondus, obtenu pour l'indicateur Perception de la bientraitance par les professionnels « Respect » était de **81 %** : il variait de 90 % pour le domicile à 81 % pour le sanitaire et 79 % au niveau des EHPAD.



Ci-dessous, la distribution du score de cet indicateur selon les entités (figure 9) :

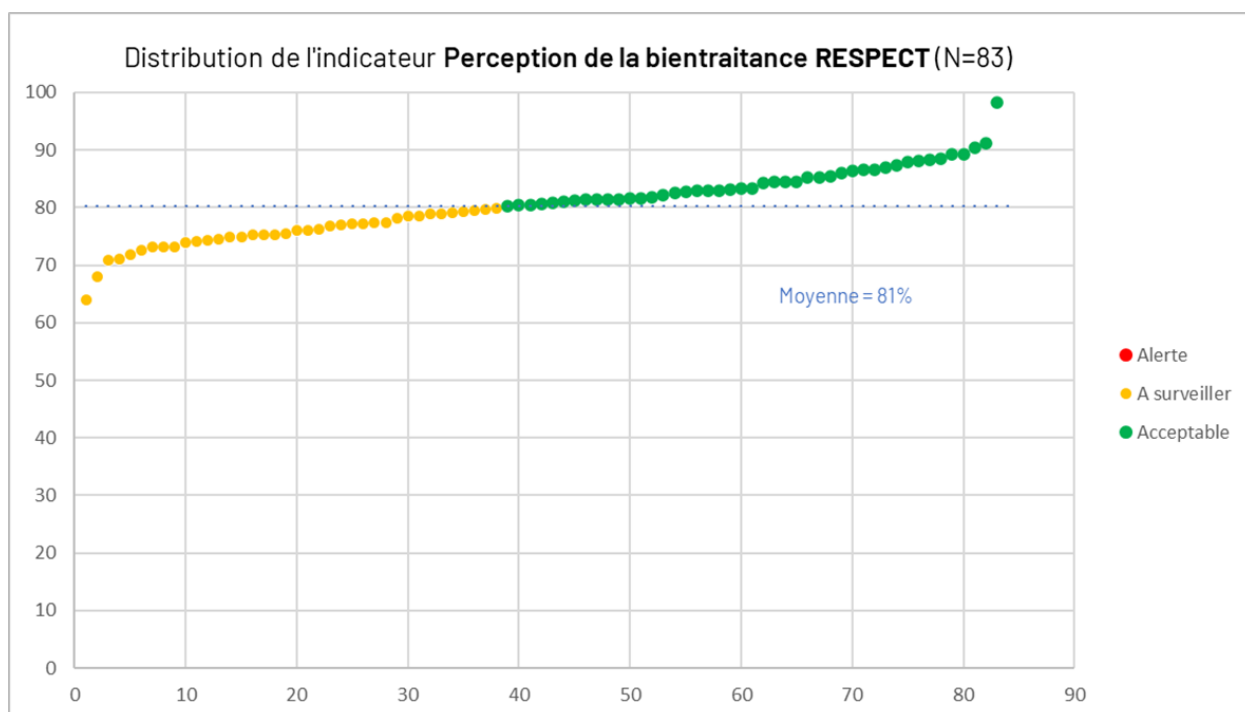


Figure 9 : Distribution de l'indicateur de perception de la bientraitance par les professionnels : « Respect »

Ci-dessous, le détail du score global de cet indicateur selon les différents items qui le composent (figure 10)*.

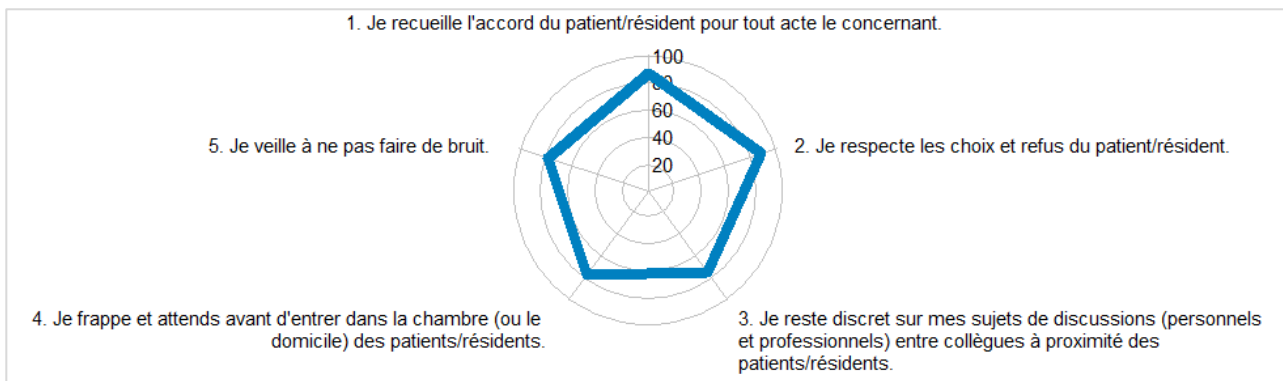
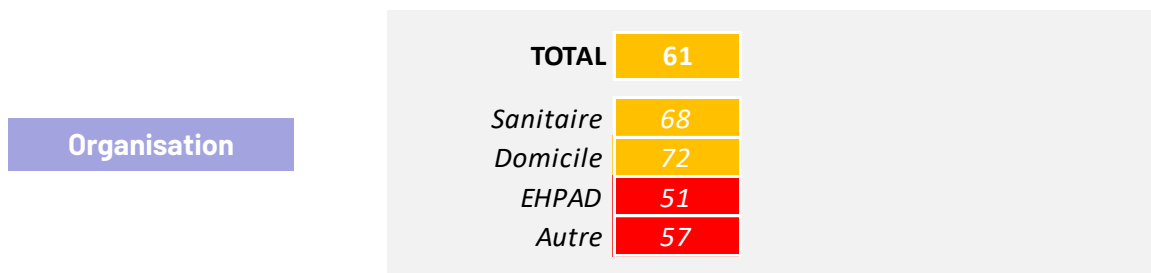


Figure 10 : Détail des items composant l'indicateur de perception de la bientraitance par les professionnels : « Respect »

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

b. Organisation

Le score **global**, tous secteurs confondus, obtenu pour l'indicateurs de perception de la bientraitance par les professionnels « Organisation » était de **61 %** : il variait de 72 % pour le domicile à 68 % pour le sanitaire et 51 % au niveau des EHPAD.



Ci-dessous, la distribution du score de cet indicateur selon les entités (figure 11) :

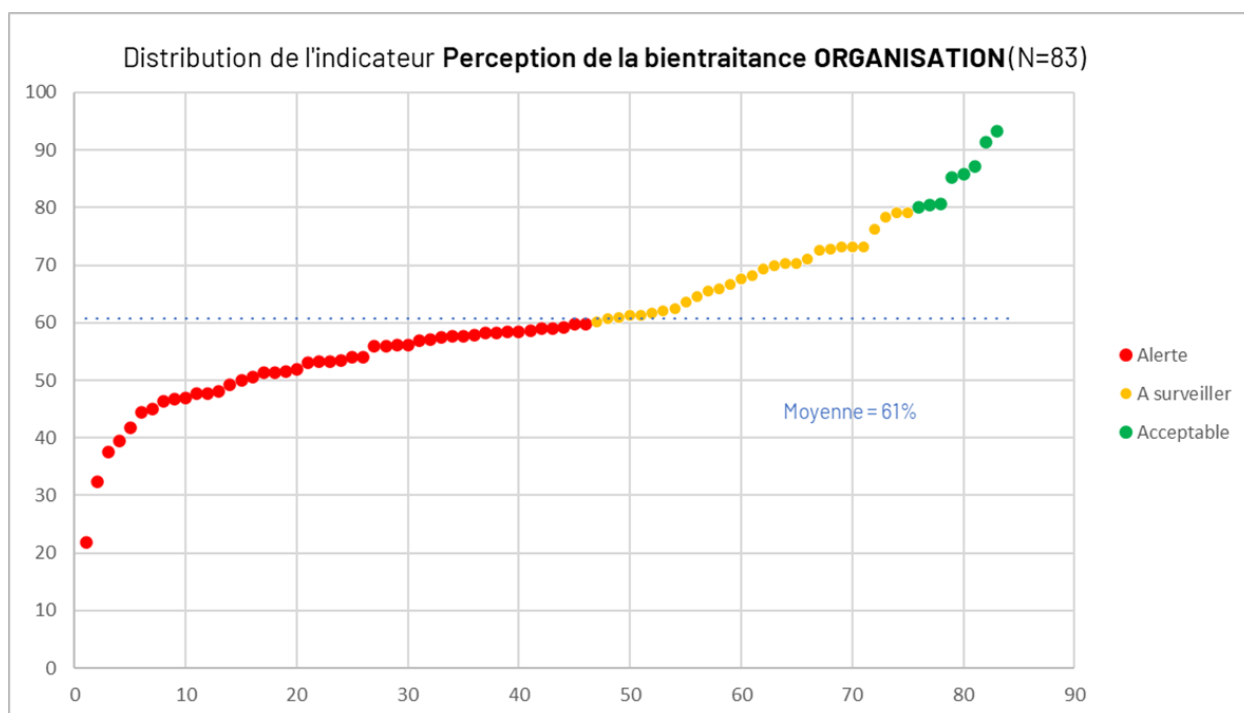


Figure 11 : Distribution de l'indicateur de perception de la bientraitance par les professionnels : « Organisation »

Ci-dessous le détail du score global de cet indicateur selon les différents items qui le composent (figure 12)*.

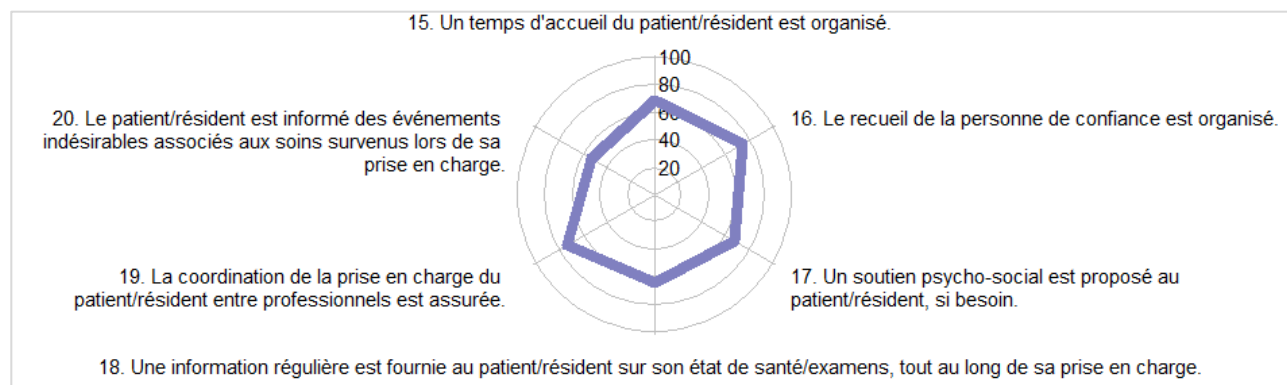
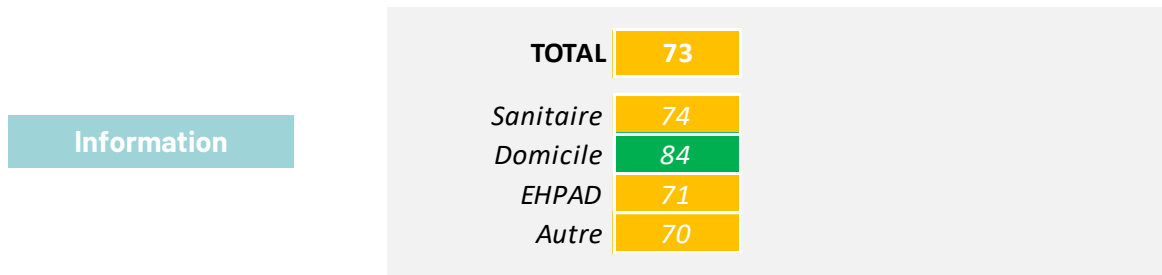


Figure 12 : Détail des items composant l'indicateur de perception de la bientraitance par les professionnels : « Organisation »

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

c. Information

Le score **global**, tous secteurs confondus, de l'indicateur de perception de la bientraitance par les professionnels « Information » était de **73 %** : il variait de 84 % pour le domicile 74 % pour le sanitaire et 71 % au niveau des EHPAD.



Ci-dessous, la distribution du score de cet indicateur selon les entités (figure 13) :

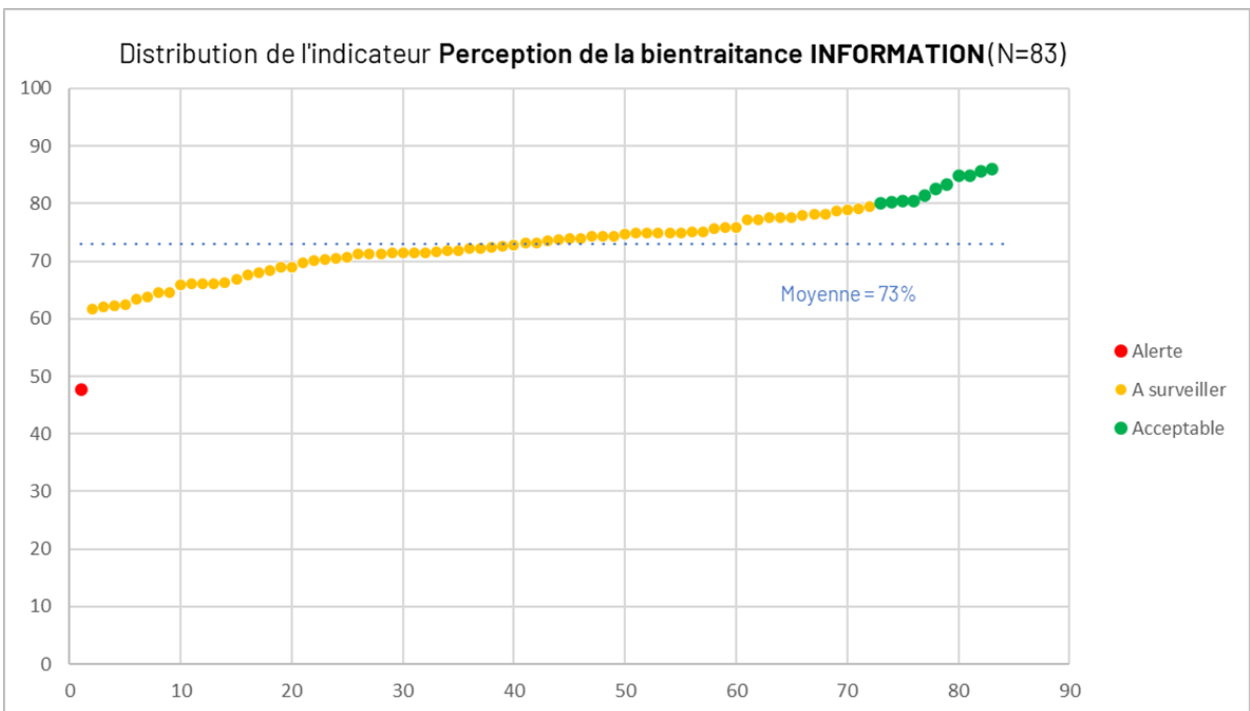


Figure 13 : Distribution de l'indicateur de perception de la bientraitance par les professionnels : « Information »

Ci-dessous le détail du score global de cet indicateur selon les différents items qui le composent (figure 14)*.

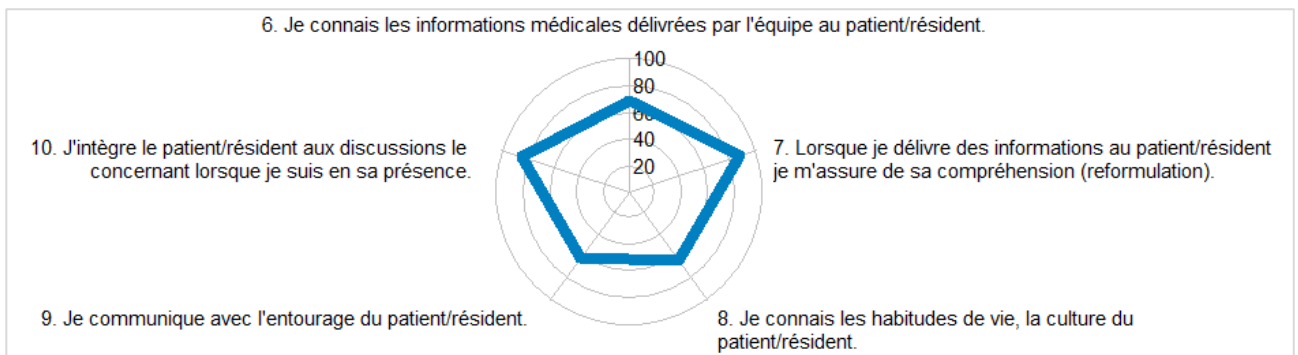


Figure 14 : Détail des items composant l'indicateur de perception de la bientraitance par les professionnels : « Information »

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

La figure 15 ci-dessous présente les scores globaux des trois indicateurs de perception de la bientraitance par les professionnels, détaillés selon chaque catégories professionnelles.

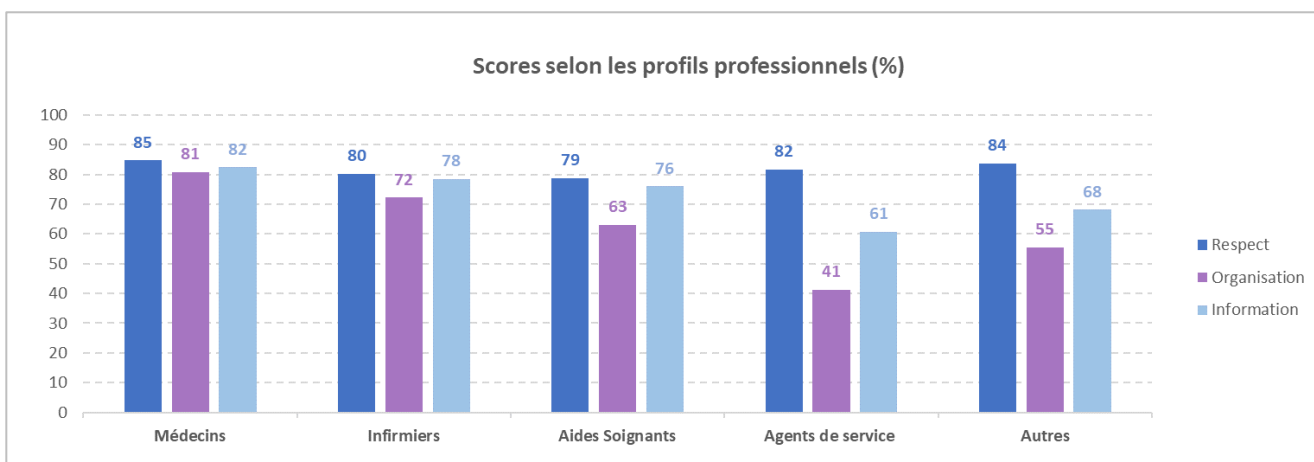
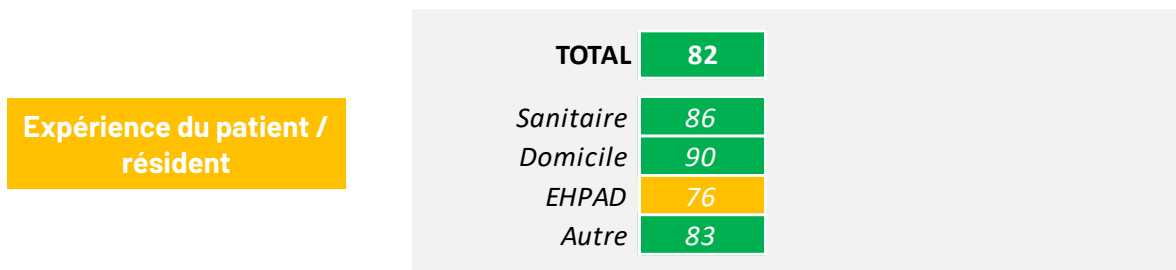


Figure 15 : Indicateurs de perception de la bientraitance par les professionnels selon les catégories professionnelles

NB : Compte tenu des taux très faibles de réponse des professionnels, obtenus quelle que soit la catégorie professionnelle (cf. tableau 1 page 6), il faut faire preuve de beaucoup de précaution quant à l'interprétation de ces résultats.

3. Indicateur d'expérience du patient/résident

Le score **global**, tous secteurs confondus, obtenu pour l'indicateur « Expérience du patient/résident » était de **82 %** : il est de 86 % pour les entités sanitaires, 90 % pour le domicile et 76 % au niveau des EHPAD. Les entités multi-activités obtiennent quant à elles, un score de 83 %.



Ci-dessous, la distribution du score de cet indicateur selon les entités :

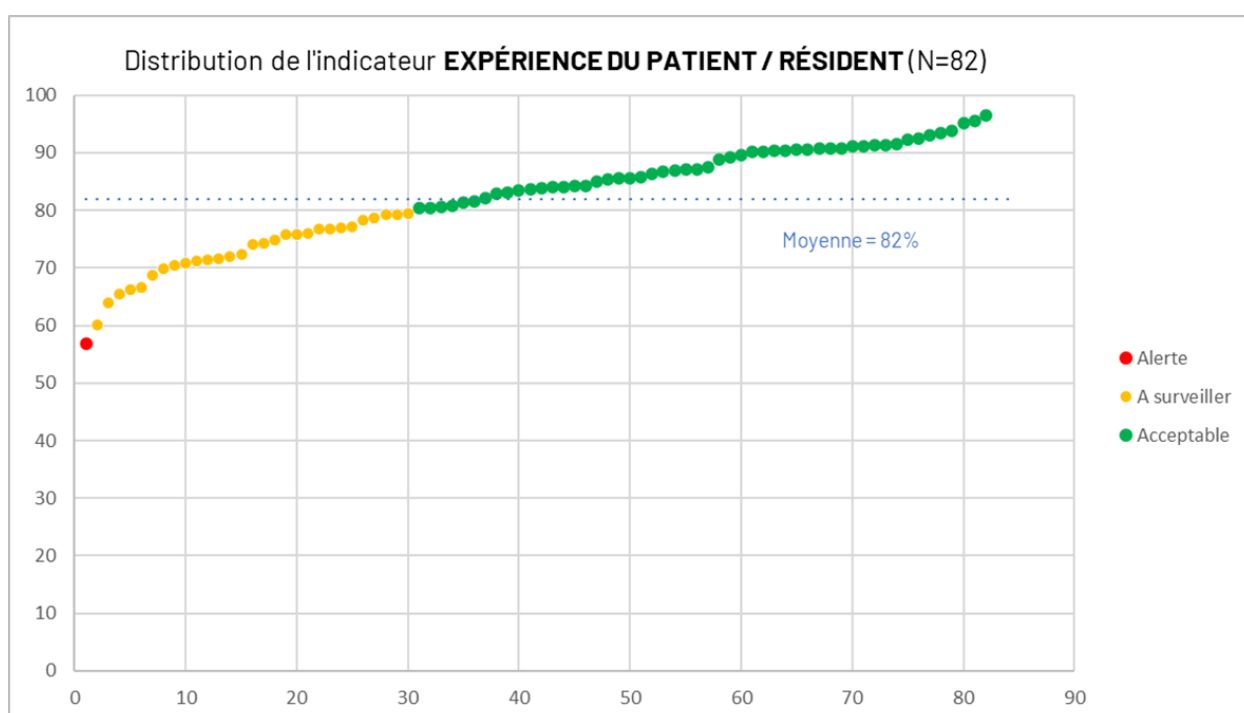


Figure 16 : Distribution de l'indicateur « Expérience patient/résident » global

Ci-après, le détail du score global de cet indicateur selon les différents items qui le composent (figure 17)*.

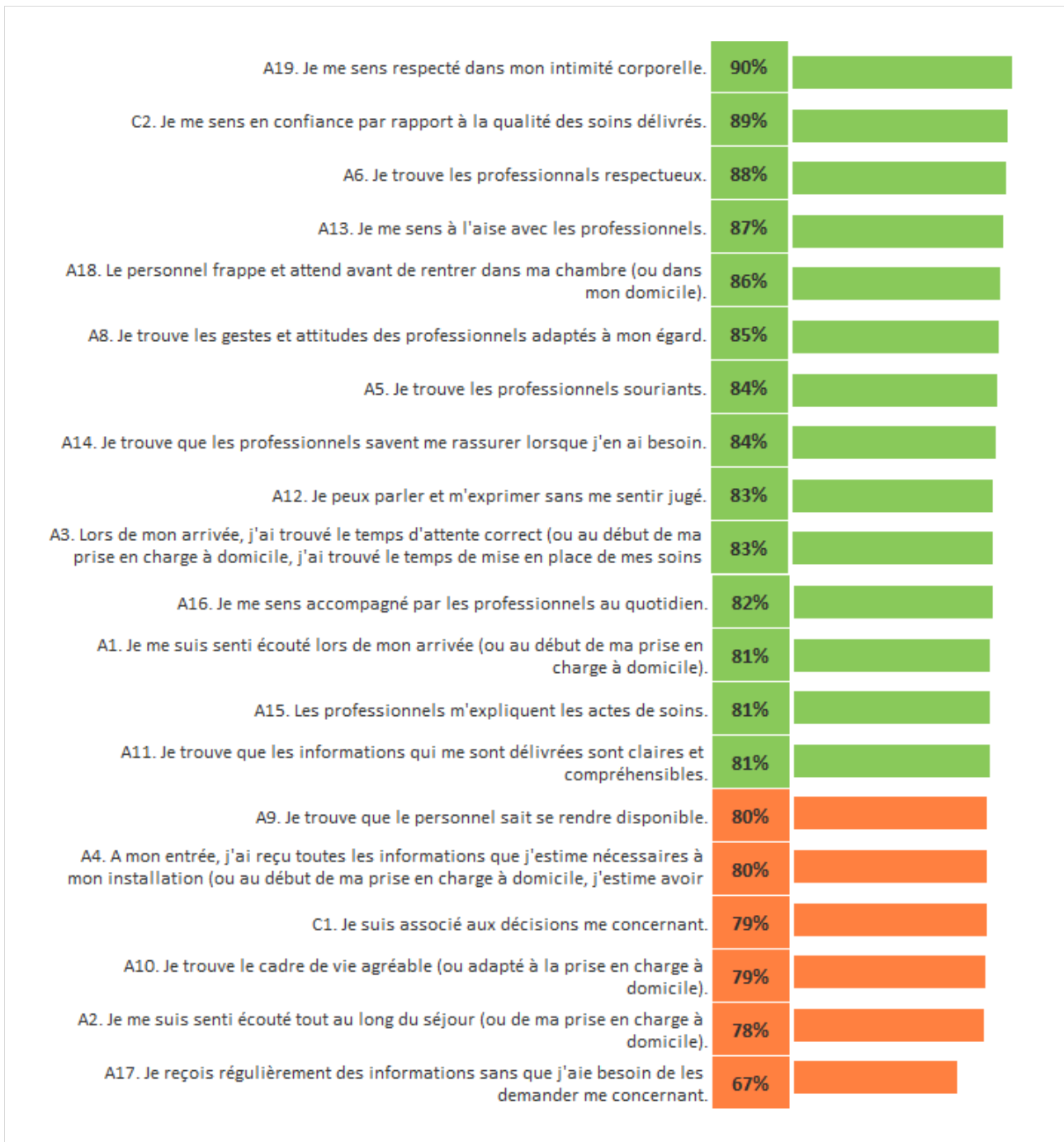


Figure 17 : Détail des items de l'indicateur « Expérience patient/résident »

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

4. Distribution des différents indicateurs

Le graphe « boîte à moustache » ci-dessous présente une synthèse de la distribution des différents indicateurs. Il permet notamment de situer la tendance centrale de chaque indicateur (médiane, quartiles) ainsi que ses extremums (minimum, maximum).

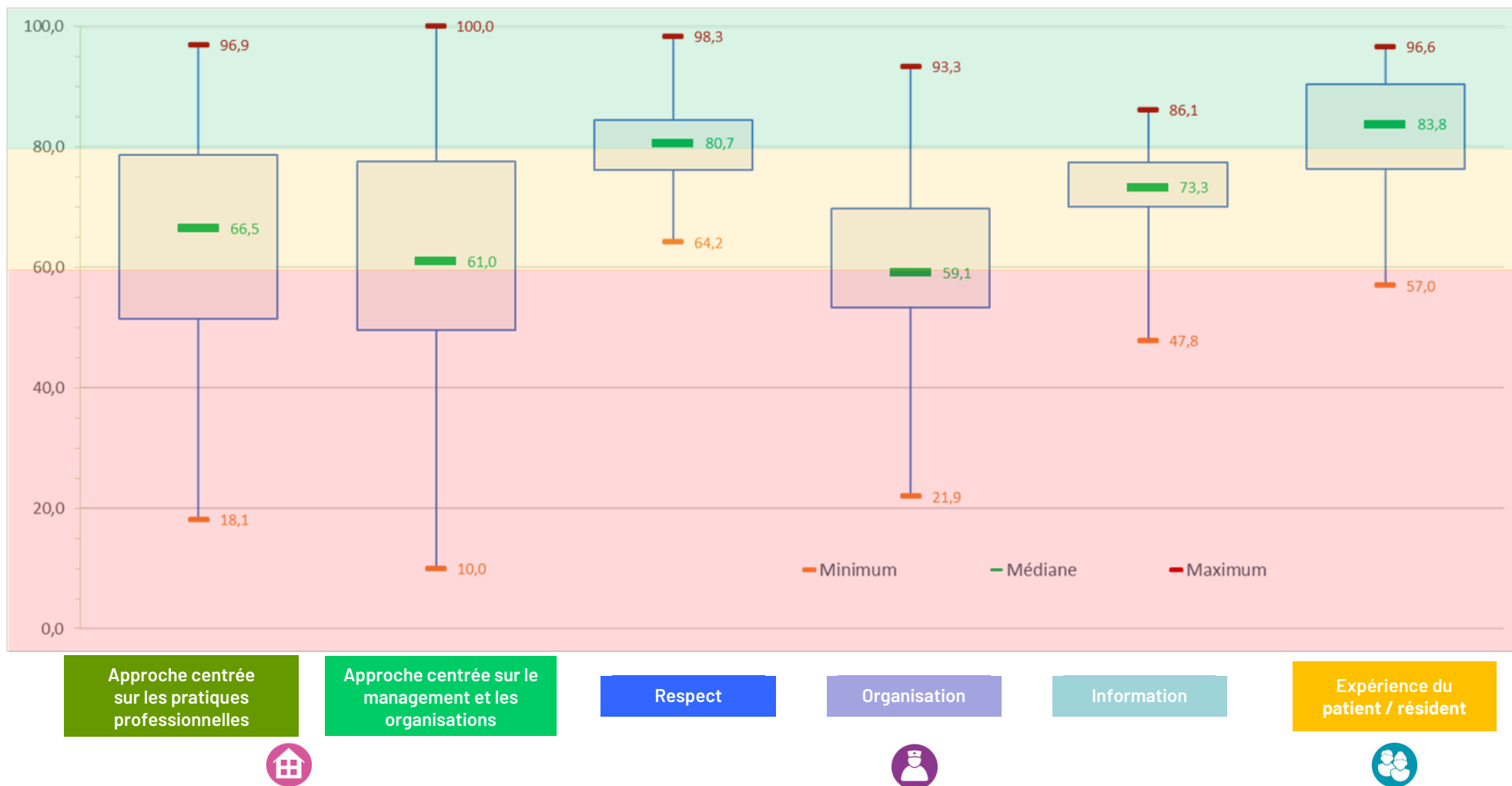


Figure 18 : Synthèse des distributions des scores des différents indicateurs

RESTITUTION DES RESULTATS

La restitution des résultats obtenus lors de cette mesure aux différentes parties prenantes est essentielle.

Si les modalités d'organisation appartiennent aux structures, les instances représentatives des usagers, Commission des Usagers (CDU) en structures sanitaires ou encore Conseil de la Vie Sociale (CVS) en EHPAD, ne doivent pas être oubliées.

Pour cela, des ressources sont à la disposition de tous les participants pour les aider dans cette restitution :

Une affiche d'annonce de la réunion de restitution

Campagne régionale eFORAP 2023-2024

REGARDS CROISÉS SUR LA BIENTRAITANCE

Réunion d'échanges Résultats de l'évaluation

Il y a quelques semaines, notre établissement a participé à la campagne régionale 2023-2024 « Regards croisés sur la bientraitance ».

Nous vous proposons de participer à une séance de restitution des résultats de l'enquête. L'objectif de cette rencontre est d'échanger collectivement à partir de ces résultats et d'identifier des actions d'amélioration.

Date :

Horaires :

Lieu :

Pour en savoir plus, contacter :
.....

NOUS COMPTONS SUR VOTRE PARTICIPATION!

Développé par QualIREL
Diffusé par CCECQA
Logo de l'établissement

Une trame de diaporama modifiable

Campagne régionale eFORAP 2023-2024

REGARDS CROISÉS SUR LA BIENTRAITANCE

Résultat de l'évaluation (année)
(Intervenant/Groupe de travail)
(Date // Titre de la journée)

Les besoins ont été prioritaires pour le personnel soignant et les aidants.

Outil développé par QualIREL
CCECQA

Cette restitution doit leur permettre notamment de définir un plan d'actions devant faire l'objet d'un suivi et d'une évaluation.

QUE PEUT-ON RETENIR DE CETTE 1^{ère} CAMPAGNE ?

- Une campagne qui a été, cette fois encore, un prétexte à la réflexion, au questionnement, aux échanges entre le management, les professionnels et les patients résidents.
- Une mesure plus complexe à mettre en œuvre avec toujours en aval, un travail important pendant et après la restitution des résultats, de réflexion et de définition avec toutes les personnes concernées, des actions d'amélioration, de leur mise en œuvre, de leur suivi et de leur évaluation.
- Les bons scores des indicateurs **expérience patient/résidents** et **respect** (> à 80 %) qui, même si rien ne nous permet de généraliser, va dans le sens d'un contexte favorable à la bientraitance.
- La nécessité de disposer dans toutes les structures, d'espaces et de temps réguliers d'échanges entre les professionnels, patients/résidents, ...
- Dans certains établissements, l'enquête aux niveau des patients/résidents a pu être réalisée par des élèves aides-soignants.
- Pour l'enquête au niveau des professionnels, elle a parfois été précédée de sensibilisations afin d'éviter toute culpabilisation (membres du comité éthique, psychologues).
- Un établissement a pu valoriser cette enquête dans la démarche qualité en tant qu'EPP, ce qui a été apprécié par les experts visiteurs de la HAS.
- Cette enquête a permis à certains professionnels de terrain de mettre des mots/actions derrière le terme de bientraitance, professionnels pour qui il était difficile dans un premier temps de s'exprimer sur ce sujet, notamment lors des évaluations externes.
- ...

CONCLUSION

La participation à cette enquête inter-régionale a été assez faible globalement du fait peut-être de la méconnaissance de l'outil et à une mise en œuvre des mesures plus complexe.

On l'a vu, la participation d'entité multi-activités n'est pas une option à retenir pour les prochaines enquêtes car elle complique l'interprétation des résultats.

Dans les suites de cette campagne, le Ccecqa reste bien entendu à la disposition de tous les participants pour les aider si nécessaire à la lecture et à la compréhension des résultats.

La prochaine campagne RC Bientraitance devrait en principe concerner la santé mentale.

En dehors des campagnes, l'outil reste disponible à tous ceux qui le souhaitent sur notre plateforme eFORAP.

Une suite possible après cette campagne serait de participer à un atelier bientraitance EHPAD ou HANDICAP que le Ccecqa organise chaque année.

...