

REGARDS CROISÉS SUR LA BIENTRAITANCE



Protocole d'évaluation

-  **Auto-évaluation de l'établissement**
-  **Questionnaire à l'attention des professionnels**
-  **Questionnaire à l'attention des patients/résidents**



Ce protocole a pour objet de vous permettre de conduire votre évaluation de façon structurée et autonome. Afin de concourir à la réussite de votre évaluation et à la qualité du rapport d'analyse, nous vous invitons vivement à renseigner l'intégralité du protocole.

 A compléter par vos soins

1- Objectifs

- Établir un constat sur les leviers et faiblesses de l'approche du concept par les professionnels de l'établissement ;
- Apprécier les écarts et cohérences au regard des méthodes et supports mis en œuvre par l'institution ;
- Recueillir le point de vue du patient/ résident sur la vie dans l'établissement, les relations avec les professionnels de l'établissement, les informations délivrées par l'établissement, le respect de l'intimité et des choix, la qualité des soins délivrés ;
- Définir et prioriser la mise en place d'actions opérationnelles en faveur de la bientraitance.

2- Pilotage de l'évaluation



Contact établissement	
Nom du coordinateur de l'étude	
Email	
Tél.	
Personnes ressources participantes (Nom et prénom)	
Membre du CVS ou représentant des usagers, référent Questionnaire à l'attention des patients/résidents (Nom, Prénom, téléphone)	

3- Type d'étude

Évaluation établissement	Évaluation professionnels	Évaluation patients/résidents
Auto-évaluation	Questionnaire d'expérience	Questionnaire d'expérience

4- Champ d'application



Évaluation établissement	Évaluation professionnels	Évaluation patients/résidents
<input type="checkbox"/> Établissement de Santé (ES) Nom : <input type="checkbox"/> EHPAD Nom :	<input type="checkbox"/> Établissement de Santé (ES) Nom : <input type="checkbox"/> EHPAD Nom :	<input type="checkbox"/> Établissement de Santé (ES) Nom : <input type="checkbox"/> EHPAD Nom :

5- Population

Il est important de respecter les critères d'inclusions et d'exclusion pour permettre la réussite de cette évaluation.

	Évaluation établissement	Évaluation professionnels	Évaluation patients/résidents
Critères d'inclusion	<p>Tout Etablissement Sanitaire et Etablissement Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD) peut être concerné par l'évaluation. A l'échelle de l'établissement, d'un service ou d'une unité.</p>	<p>Professionnels médico-soignants</p>	<p>Caractéristiques du patient/résident :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Age \geq 15 ans et 3 mois ; - Acceptant de participer à l'étude - Comprenant le français. <p>Caractéristiques de l'hospitalisation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Durée d'hospitalisation en secteur sanitaire > 2 nuits consécutives (à temps plein ou temps partiel) ; - Durée d'hébergement en EHPAD > 3 mois consécutifs ; - Durée d'hébergement en SLD/SSR > 10 jours consécutifs.
Critères d'exclusion	<p>Etablissement du secteur handicap accueillant des personnes dys-communicantes, services administratif, technique et de supports (psycho-social).</p>	<p>Personnel administratif, personnel des blocs opératoires, personnel d'encadrement.</p>	<p>Caractéristiques générales :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Patients/résidents décédés au cours de l'hospitalisation/du séjour ; - Patients/résidents refusant de participer à l'étude ; <p>Caractéristiques du patient /résident :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Patients/résidents présentant des troubles cognitifs ; - Patients/résidents en incapacité de communiquer (intubation, non compréhension du français, ...) ; - Résident en hébergement temporaire.

6- Échantillonnage



À noter que si votre établissement souhaite déployer l'évaluation sur plusieurs filières, services ou unités (et disposer d'un rapport unique pour chacune de ces cibles) ; Il est nécessaire de compléter autant de protocoles que de cibles. Toutefois, dans cette situation, il ne sera pas possible d'obtenir un rapport global à l'échelle de l'établissement.

Évaluation établissement	Évaluation professionnels	Évaluation patients/résidents
<p>1 évaluation par cible de l'évaluation (1 réponse par protocole)</p> <p><input type="checkbox"/> Etablissement préciser :</p> <p><input type="checkbox"/> Filière de prise en charge préciser :</p> <p><input type="checkbox"/> Service préciser :</p> <p><input type="checkbox"/> Unité préciser :</p>	<p>1 évaluation par cible de l'évaluation</p> <p>... (nb) médecins ciblés</p> <p>... (nb) infirmiers ciblés</p> <p>... (nb) aide-soignants ciblés</p> <p>... (nb) agents de service ciblés</p> <p>... (nb) autres professionnels 1 ciblés (préciser la fonction)</p> <p>.....</p> <p>.... (nb) autres professionnels 2 ciblés (préciser la fonction)</p> <p>.....</p>	<p>1 questionnaire par patient /résident</p> <p>... (nb) patients ciblés</p> <p>... (nb) résidents ciblés</p>

7- Variables recueillies

Évaluation établissement	Évaluation professionnels	Évaluation patients/résidents
<ul style="list-style-type: none"> - 19 items sur le processus de pilotage de l'établissement - 19 items sur les processus supports de l'établissement (16 items pour le domicile) 	<ul style="list-style-type: none"> - 14 items sur le regard du professionnel sur ses pratiques individuelles - 10 items sur le regard du professionnel sur les pratiques collectives de l'établissement / service / unité - 5 items sur le profil du répondant - 1 item à commentaire libre 	<p>Evaluation patients :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 9 items sur le vécu, - 4 items sur l'interaction soignants/soignés, - 4 items sur les informations délivrés, - 3 items sur le respect de l'intimité, - 1 item sur la vie sociale, - 1 item sur le choix, - 1 item sur la qualité des soins. <p>Evaluation résidents :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 9 items sur le vécu, - 4 items sur l'interaction soignants/soignés, - 4 items sur les informations délivrés, - 3 items sur le respect de l'intimité, - 2 items sur la vie sociale, - 2 items sur le choix, - 1 item sur la qualité des soins.

8- Recueil des données



Évaluation établissement	Évaluation professionnels	Évaluation patients/résidents
<p>Renseigné de façon collective par :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> l'équipe d'encadrement <input type="checkbox"/> le groupe de travail / comité de pilotage <input type="checkbox"/> autre (préciser) <p>.....</p>	<p>Diffusion du questionnaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> par l'équipe d'encadrement (main à main) <input type="checkbox"/> par la mise à disposition dans un endroit stratégique de l'établissement, du service, de l'unité <input type="checkbox"/> à l'issue d'une réunion de présentation, d'un staff <input type="checkbox"/> via le bulletin de salaire des salariés <input type="checkbox"/> autre (préciser) <p>.....</p> <p>Renseigné de façon individuelle et anonyme par les professionnels ciblés.</p>	<p>Diffusion du questionnaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> par les professionnels (main à main) <input type="checkbox"/> par les membres de la CDU ou CVS <input type="checkbox"/> A l'issue d'une réunion de présentation <input type="checkbox"/> par enquête téléphonique (pour le domicile) <input type="checkbox"/> Autre (préciser) <p>.....</p> <p>Attention : Eviter le recueil direct des informations par des professionnels de l'établissement.</p>

Période de recueil (minimum 15 jours – maximum 2 mois) du au 20..

9- Centralisation des données



Les modalités organisationnelles de centralisation des données devront être réalisées dans **le strict respect de la confidentialité** afin de conserver **le caractère anonyme** des questionnaires à l'attention des professionnels et des patients/résidents. La (les) personne(s) en charge de la centralisation des données **s'engage(nt) à ne pas consulter les questionnaires complétés par les professionnels et les patients/résidents.**

Évaluation établissement	Évaluation professionnels	Évaluation patients/résidents
<p>Transmission de l'auto-évaluation à la personne indiquée ci-dessous :</p> <p>Personne(s) en charge de la centralisation des questionnaires :</p> <p>Nom</p> <p>Prénom</p> <p>Fonction</p>	<p>Centralisation des questionnaires par : (nom, prénom, fonction)</p> <p>.....</p> <p>Dispositif de recueil :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Urne <input type="checkbox"/> Enveloppe retour <input type="checkbox"/> Autre (préciser) <p>.....</p>	<p>Centralisation des questionnaires par : (nom, prénom, fonction)</p> <p>.....</p> <p>Dispositif de recueil :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Urne <input type="checkbox"/> Enveloppe retour <input type="checkbox"/> Autre (préciser) <p>.....</p>

10- Saisie des données



Les modalités organisationnelles de saisie des données devront être réalisées dans **le strict respect de la confidentialité** afin de conserver le **caractère anonyme** des questionnaires à l'attention des professionnels et des patients/résidents. La (les) personne(s) en charge de la saisie des données **s'engage(nt) à ne pas établir de lien entre les questionnaires saisis et les répondants.**

Évaluation établissement	Évaluation professionnels	Évaluation patients/résidents
<p>Saisie des données sur la plateforme en ligne eFORAP. www.qualirelsante.com / onglet « eFORAP »</p> <p>Identifiant de connexion propre à l'établissement (voir guide de saisie disponible sur le site internet du Réseau QualiREL Santé)</p>		

Personne(s) en charge de la saisie des données :

Nom : Prénom : Fonction :

11- Plan d'analyse

L'analyse des données est automatisée sur la plateforme « eFORAP ». Le rapport est généré automatiquement sous format pdf et téléchargeable par l'établissement (voir guide de saisie disponible sur le site internet du Réseau QualiREL Santé).

1 - Modalités organisationnelles de l'évaluation

- Objectif de l'évaluation
- Mise en œuvre
- Description de la population
- Modalités de restitution de résultats

2 - Indicateurs

- Indicateurs d'approche managériale
- Indicateurs de perception de la bientraitance par les professionnels
- Indicateur de perception de la bientraitance par les patients/ résidents

3 - Regards croisés

Concordance des items miroirs de l'auto-évaluation de l'établissement ; du questionnaire à l'attention des professionnels et du questionnaire à l'attention des patients/ résidents divisé en 6 parties :

- Pilotage
- Accueil
- Information
- Accompagnement
- Coordination
- Respect

4 - Annexes

- Résultats de l'auto-évaluation de l'établissement
- Résultats du questionnaire à l'attention des professionnels
- Résultats du questionnaire à l'attention des patients/ résidents

12- Plan de communication



Avant l'enquête : communiquer sur la démarche

- Communication auprès des professionnels de l'établissement (en insistant sur les objectifs et le caractère anonyme de la démarche)
 - voie d'affichage (cf. affiches de communication auprès des usagers et professionnels)
 - temps de présentation (cf. PowerPoint® de présentation de l'évaluation personnalisable)
 - autre (préciser)
- Communication auprès des instances de l'établissement
- Communication auprès des CDU ou CVS

Pendant l'enquête : mobiliser les professionnels et des patients/ résidents

- Réaliser des relances auprès des professionnels de l'établissement (exemple : par le biais de transmissions, de réunion...).
- Réaliser des relances auprès des patients/ résidents de l'établissement.

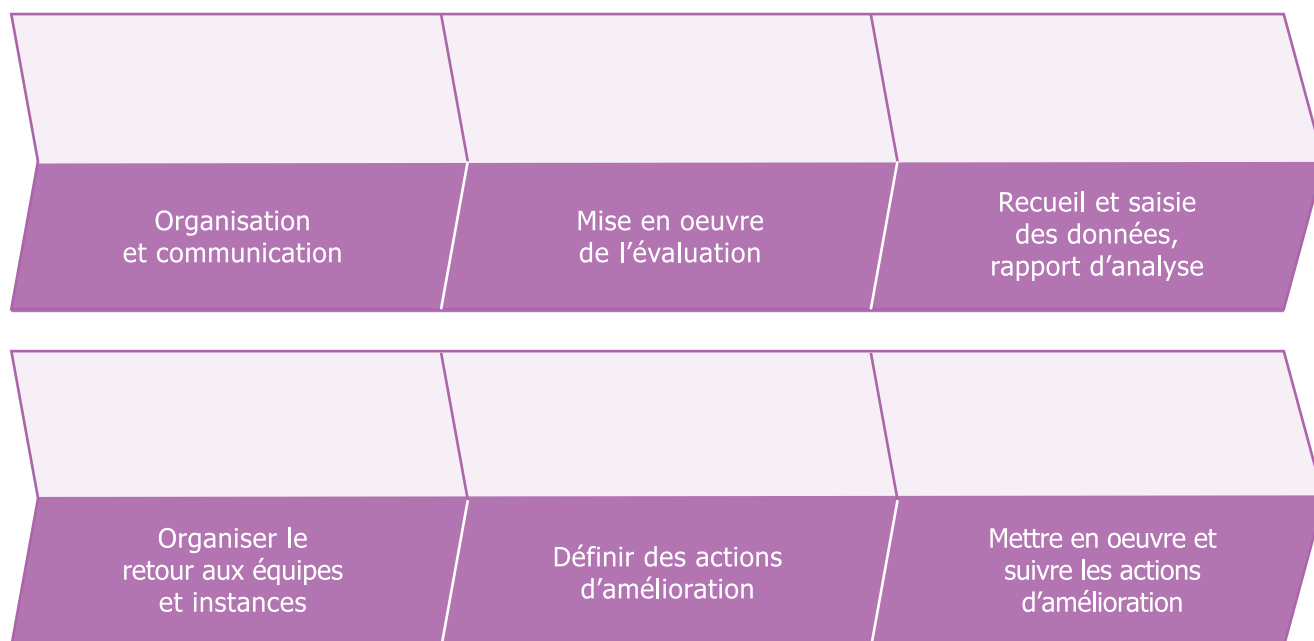
Après l'enquête : communiquer sur les résultats

- Communication auprès des professionnels de l'établissement
 - voie d'affichage
 - temps de présentation et d'échanges (cf. affiche de communication sur la réunion de restitution et PowerPoint® de présentation des résultats).
 - autre (préciser)
- Communication auprès des instances de l'établissement
- Communication auprès des CDU ou CVS

13- Calendrier



L'évaluation ne doit pas durer plus de 6 mois.



Conserver ce protocole pour la saisie des données sur la plateforme eFORAP.