

# REGARDS CROISÉS SUR LA BIEN-ÊTRE

---

Résultats de l'évaluation  
(2017)

**Rapport Global 2018**

---



08/06/2018

## Objectifs de l'évaluation

- Etablir un état des lieux de la promotion de la bientraitance au sein de l'ensemble des participants
- Obtenir des indicateurs d'approche de la bientraitance d'un point de vue managérial.
- Obtenir des indicateurs de la perception de la bientraitance du point de vue des professionnels.
- Obtenir des indicateurs de la perception de la bientraitance du point de vue des patients/résidents .
- Apprécier les écarts et les cohérences entre le ressenti des patients/résidents, des professionnels et la mise en œuvre des méthodes de support par l'établissement.
- Définir et prioriser la mise en place d'actions opérationnelles en faveur de la promotion de la bientraitance.

## Mise en œuvre

|  |                             |
|--|-----------------------------|
| <b>Période d'évaluation</b>              | du 01/06/2017 au 15/05/2018 |
| <b>Périmètre d'évaluation</b>            | Total                       |
|  | Global : 56%                |
|  | Médecins : 39%              |
| <b>Taux de retour professionnels</b>     | IDE : 58%                   |
|  | Aides-soignants : 52%       |
|  | Agents de service : 39%     |
|  | Autres professionnels : 72% |
| <b>Taux de retour patients/résidents</b> | Global : 58%                |

## Description de la population

- 122 protocoles remplis :  
(pour 141 auto-évaluations renseignées)
  - MCO
  - SSR
  - SLD
  - PSY
  - HAD
  - EHPAD (68)
- Nourrissons
- Enfants
- Adolescents
- Adultes
- Personnes âgées

Taux de remplissage de l'auto-évaluation de l'établissement : 116%

- 4010 professionnels ont répondu à l'enquête : 127 médecins  
(dont 1545 professions inconnues) 927 infirmiers  
1460 aides-soignants  
417 agents de service  
994 autres professionnels

Taux moyen de remplissage du questionnaire à l'attention des professionnels : 98%

- 3939 patients/résidents ont répondu à l'enquête : 1842 seuls  
332 avec un membre de leur entourage  
521 avec un bénévole ou un représentant des usagers  
1071 avec une autre personne
- 1344 hommes  
2245 femmes
- 156 entre 15 et 29 ans  
212 entre 30 et 44 ans  
653 entre 45 et 64 ans  
526 entre 65 et 74 ans  
730 entre 75 et 84 ans  
1375 85 ans et plus

Taux moyen de remplissage du questionnaire à l'attention des patients/résidents : 95%

## Modalités de restitution de résultats

- A partir des indicateurs d'approche managériale (p. 4)

Centrée sur les pratiques  
professionnelles

Centrée sur le management et  
les organisations

- A partir des indicateurs de perception de la bientraitance par les professionnels (p. 5)

Respect

Organisation

Information

- A partir de l'indicateur de perception de la bientraitance par les patients/résidents (p. 6)

Expérience du  
patient/résident

- En croisant les données d'auto-évaluation, des questionnaires destinés aux professionnels et aux patients/résidents (p. 7)

Tous les résultats et les indicateurs sont exprimés sur 100.

Code couleur pour les indicateurs :

≥ 80%    entre 60 et 80%    < 60%

Code couleur pour les taux de réponses positives (Toujours/Très souvent) :

≥ 80%    entre 60 et 80%    < 60%

Code couleur pour les taux de réponses négatives (Rarement/Jamais) :

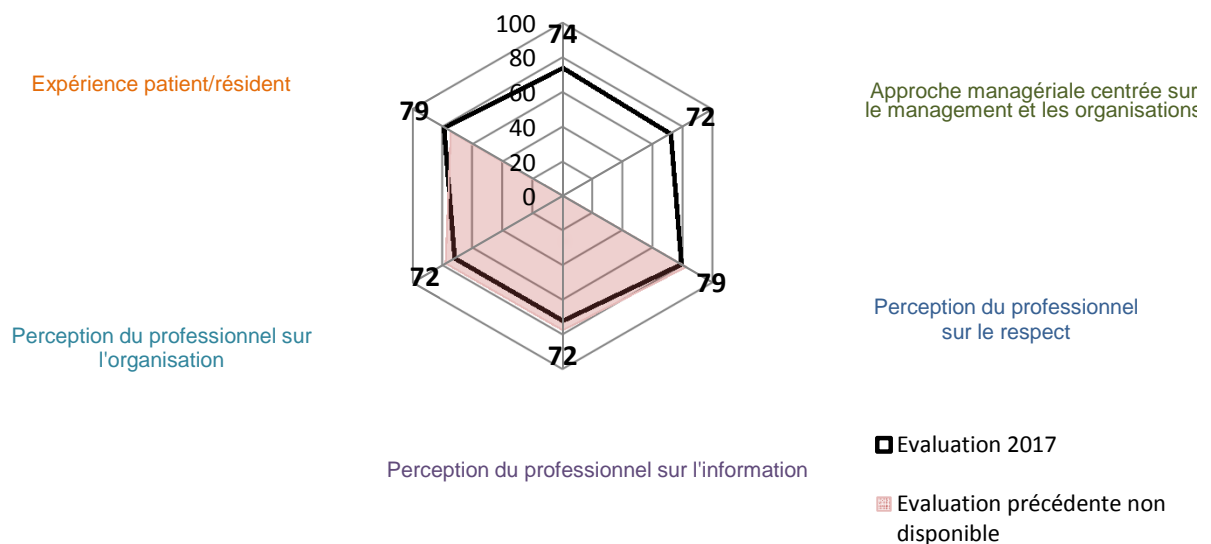
≥ 10%

Code couleur pour les réponses de l'auto-évaluation établissement :

Oui                    En grande partie  
Partiellement        Non

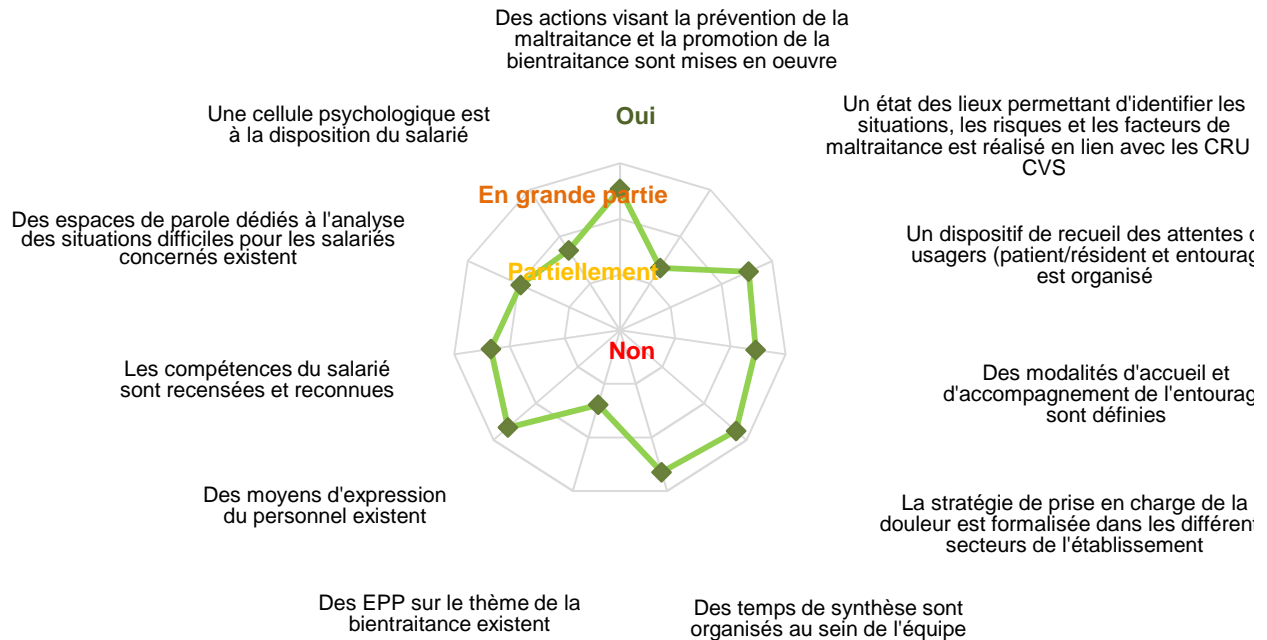
## Indicateurs de perception de la bientraitance

Approche managériale centrée sur les pratiques professionnelles



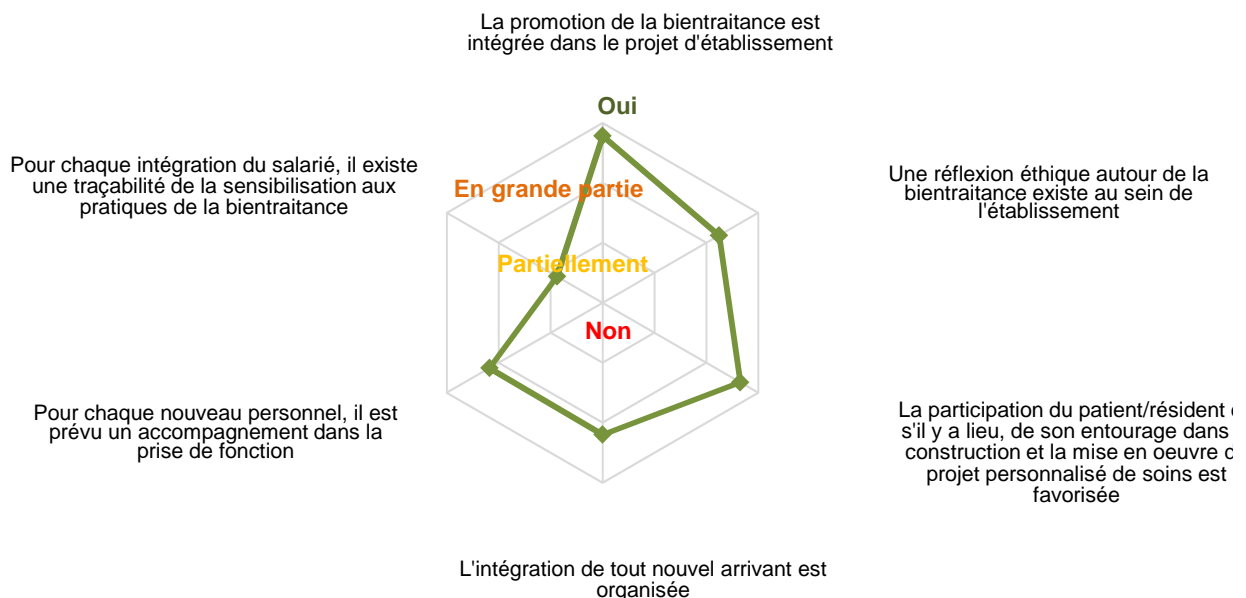
## Indicateurs d'approche managériale

|   |           |   |
|---|-----------|---|
| <b>Centrée sur les pratiques professionnelles</b> | <b>74</b> | <i>Mesure précédente :<br/>(Non disponible)</i> |
|---|-----------|---|



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

|   |           |   |
|---|-----------|---|
| <b>Centrée sur le management et les organisations</b> | <b>72</b> | <i>Mesure précédente :<br/>(Non disponible)</i> |
|---|-----------|---|



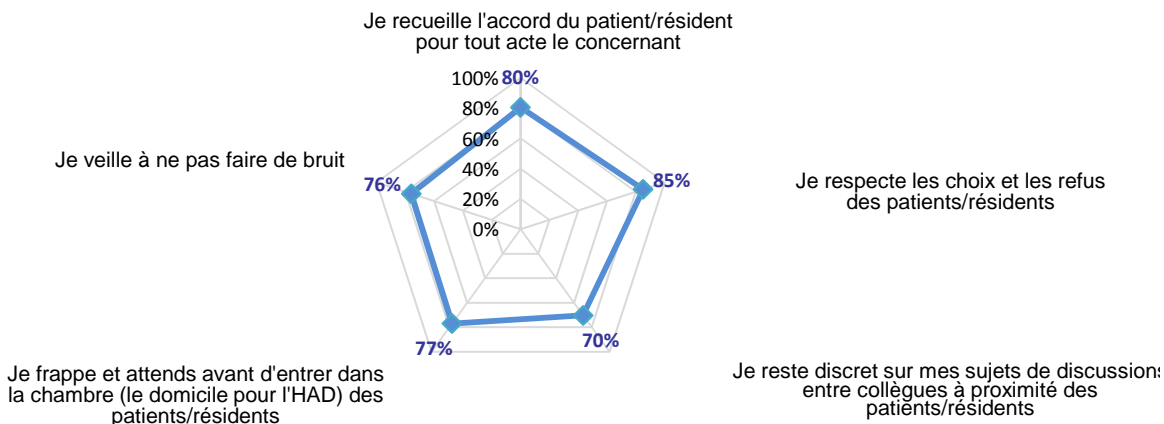
### Réponses à l'auto-évaluation de l'établissement

## Indicateurs de perception de la bientraitance par les professionnels

### Respect

79

*Mesure précédente :  
(Non disponible)*

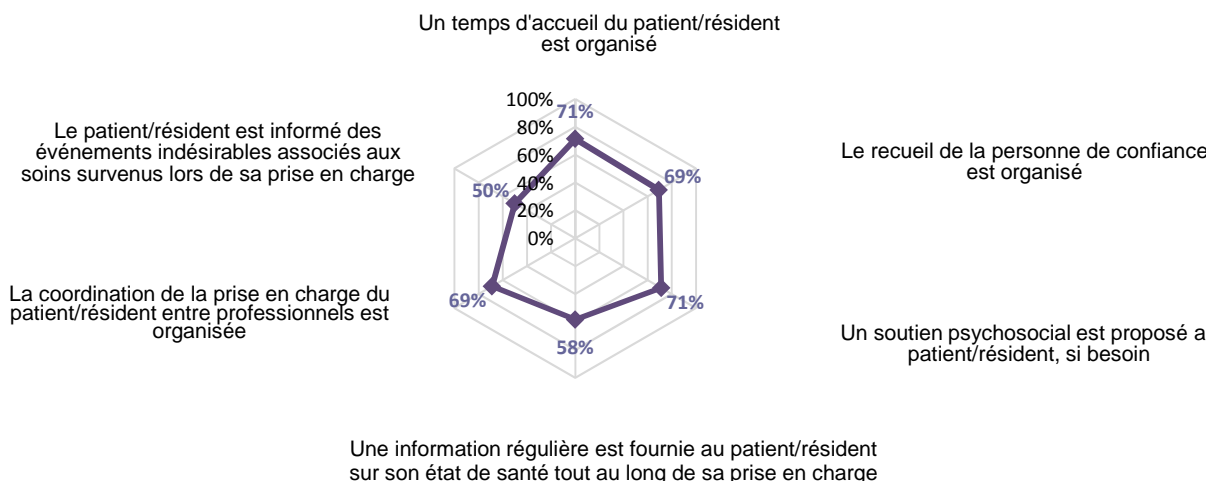


**Taux de Toujours/Très souvent au questionnaire à l'attention des professionnels**

### Organisation

72

*Mesure précédente :  
(Non disponible)*

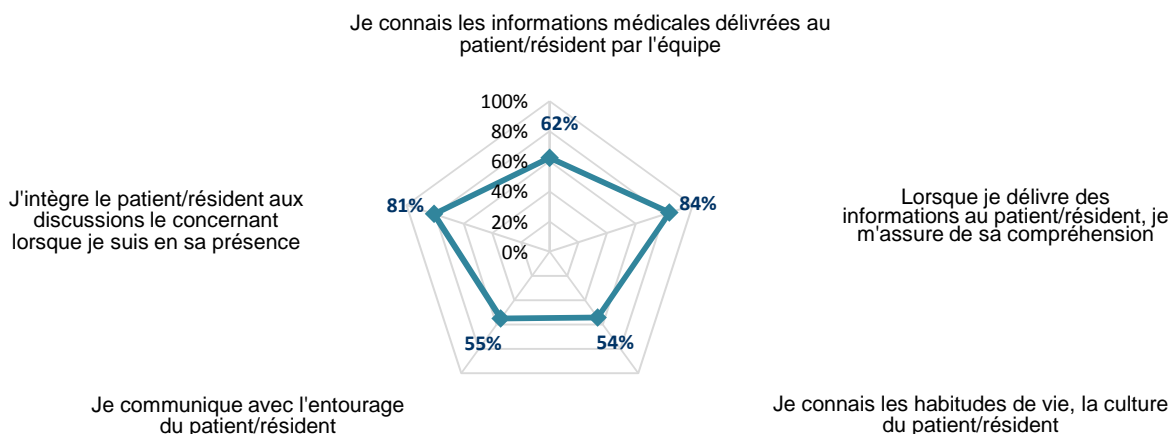


**Taux de Toujours/Très souvent au questionnaire à l'attention des professionnels**

### Information

72

*Mesure précédente :  
(Non disponible)*



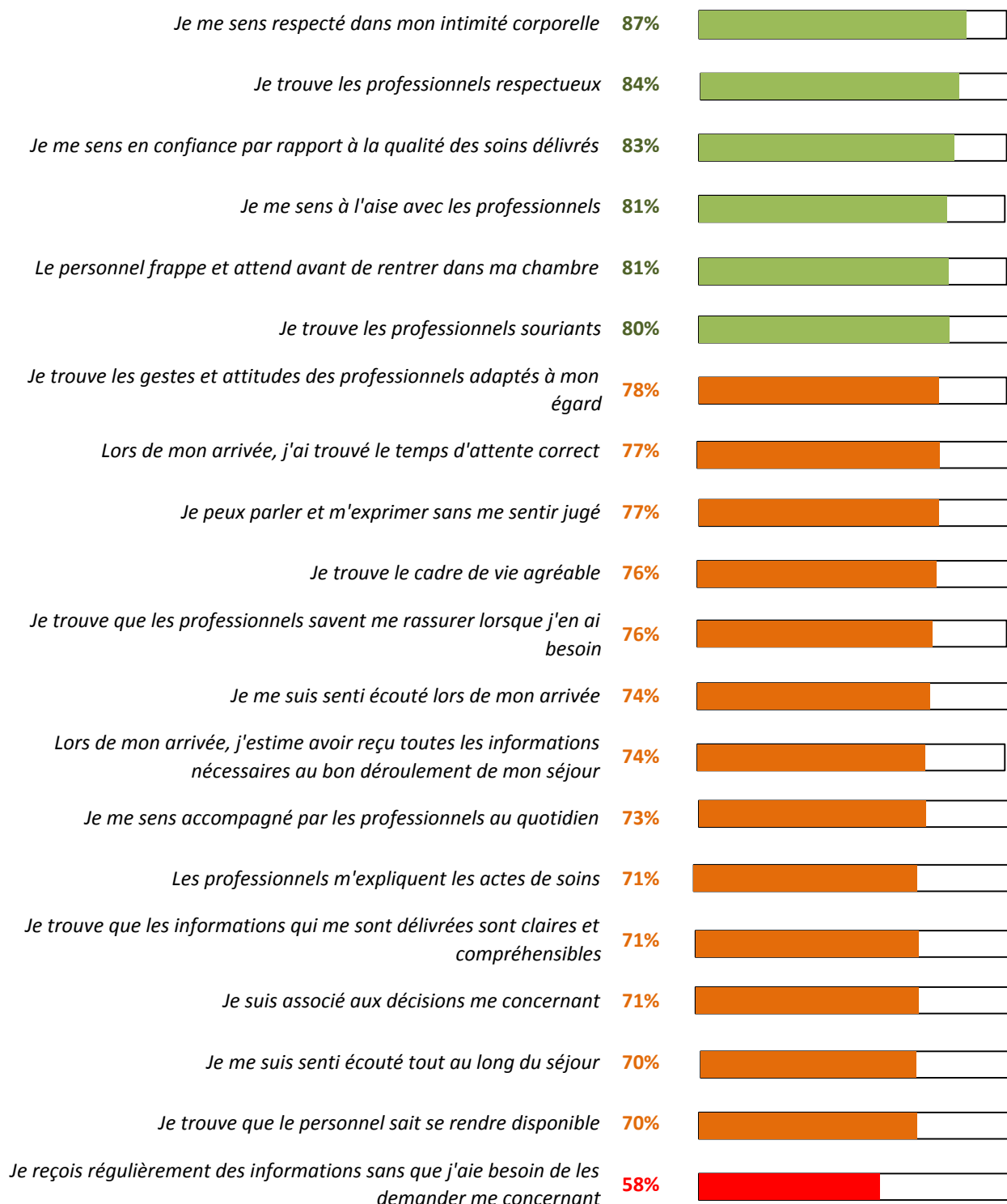
**Taux de Toujours/Très souvent au questionnaire à l'attention des professionnels**

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

**Expérience du patient/résident**

**79**

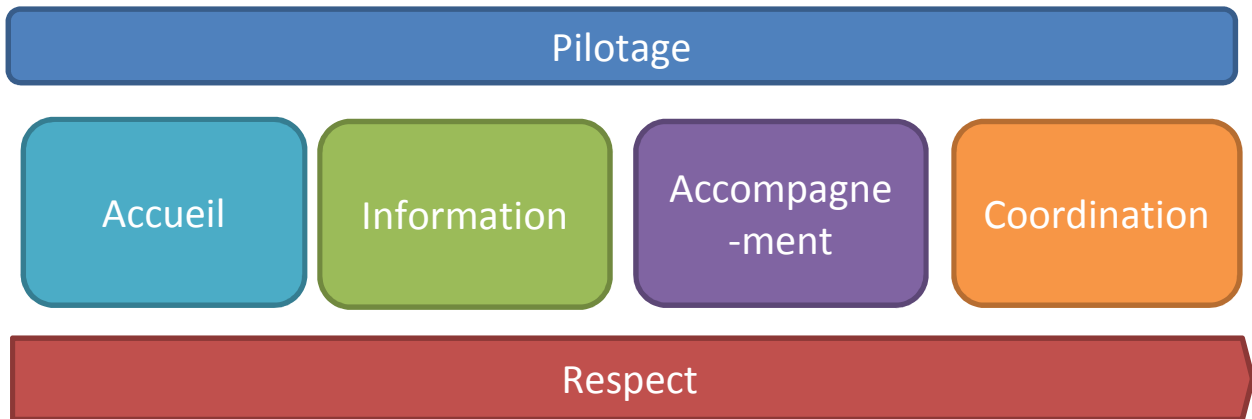
Mesure précédente :  
(Non disponible)



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

## Regards croisés

L'objectif de cette partie est de comparer la perception des patients/résidents sur les pratiques de bientraitance vis-à-vis de la perception des professionnels et du management de l'établissement. Nous avons organisé ce regard croisé en 6 sous parties qui sont les suivantes :



Afin de faciliter votre lecture, des icônes figurent avant chaque question pour identifier le questionnaire auquel appartient la question utilisée.



Réponses relatives à l'auto-évaluation de l'établissement.

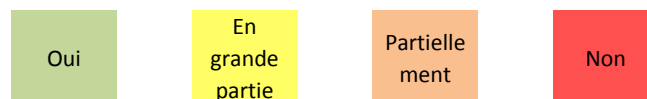


Réponses concernant le questionnaire à l'attention des professionnels.



Réponses concernant le questionnaire à l'attention des patients/résidents.

**Attention** : Les résultats des questionnaires à l'attention des professionnels et des patients/résidents sont exprimés en taux de réponses aux modalités "Toujours/Très souvent" \* (c.f. Codes couleurs définis p.2). Les résultats de l'auto-évaluation de l'établissement ont pour modalités de réponses :



### Points de vigilance :

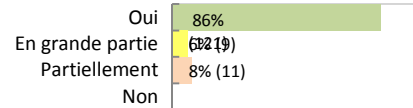
- Il est important de croiser les différents questionnaires et de s'interroger sur d'éventuels écarts importants entre les différentes perceptions.
- Si un faible nombre de personnes ont répondu au questionnaire à l'attention des professionnels et/ou au questionnaire à l'attention des patients/résidents, les résultats sont à interpréter avec précaution (c.f. Description de la population p.2).

\* Excepté pour la question relative à la procédure d'accueil dont a bénéficié le professionnel, c'est le pourcentage de "Oui" / "En grande partie" qui est restitué.

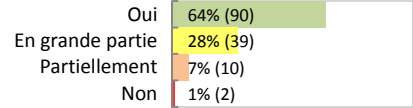
## Pilotage



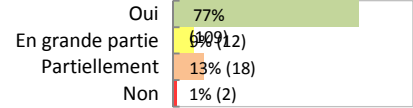
La promotion de la bientraitance est intégrée dans le projet d'établissement.



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

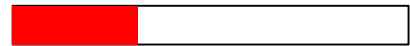


La bientraitance est un sujet du plan de formation pour sensibiliser et accompagner les salariés.

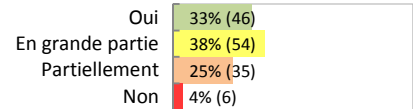


Des actions de sensibilisation sur le thème de la bientraitance sont organisées.

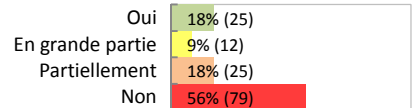
32%



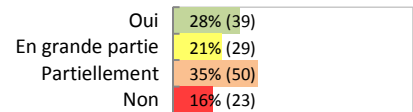
Les contraintes personnelles des professionnels sont recueillies. Des adaptations sont proposées.



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



Pour chaque entretien d'évaluation du salarié, le sujet de la bientraitance est évoqué.



J'ai bénéficié d'une procédure d'accueil lors de mon arrivée dans l'établissement, le service / unité.

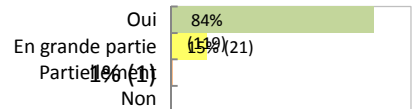
58%



## Accueil

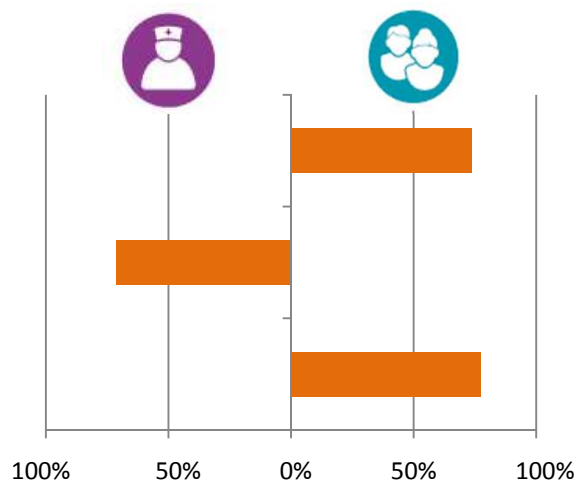


Le patient/résident et son entourage reçoivent une information claire, compréhensible et adaptée sur les conditions de séjour.



Un temps d'accueil du patient/résident est organisé.

71%



74%

Lors de mon arrivée, j'estime avoir reçu toutes les informations nécessaires au bon déroulement de mon séjour

77%

Lors de mon arrivée, j'ai trouvé le temps d'attente correct

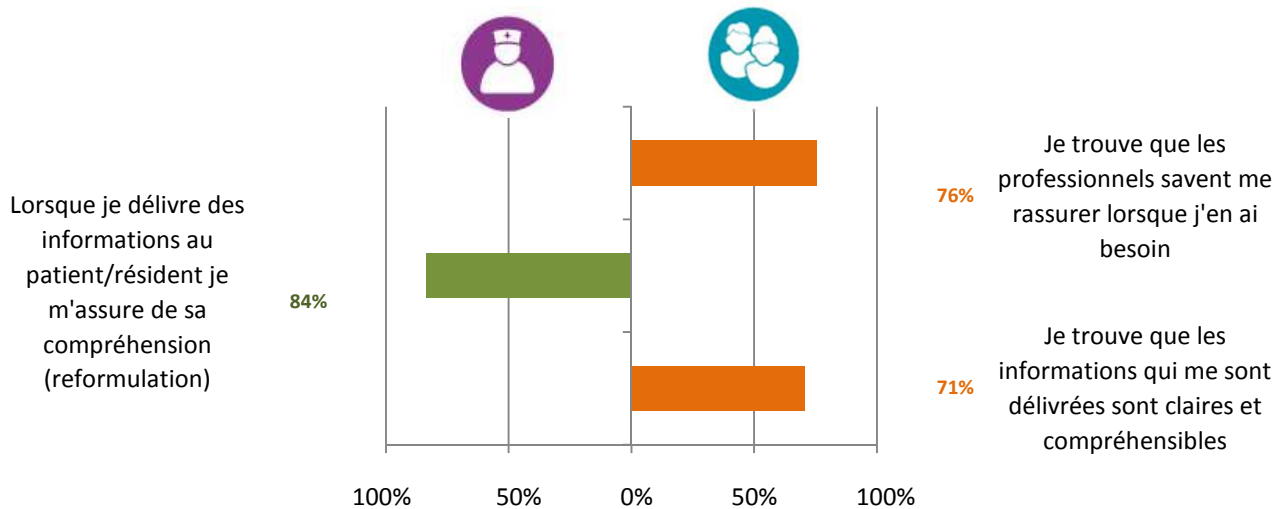
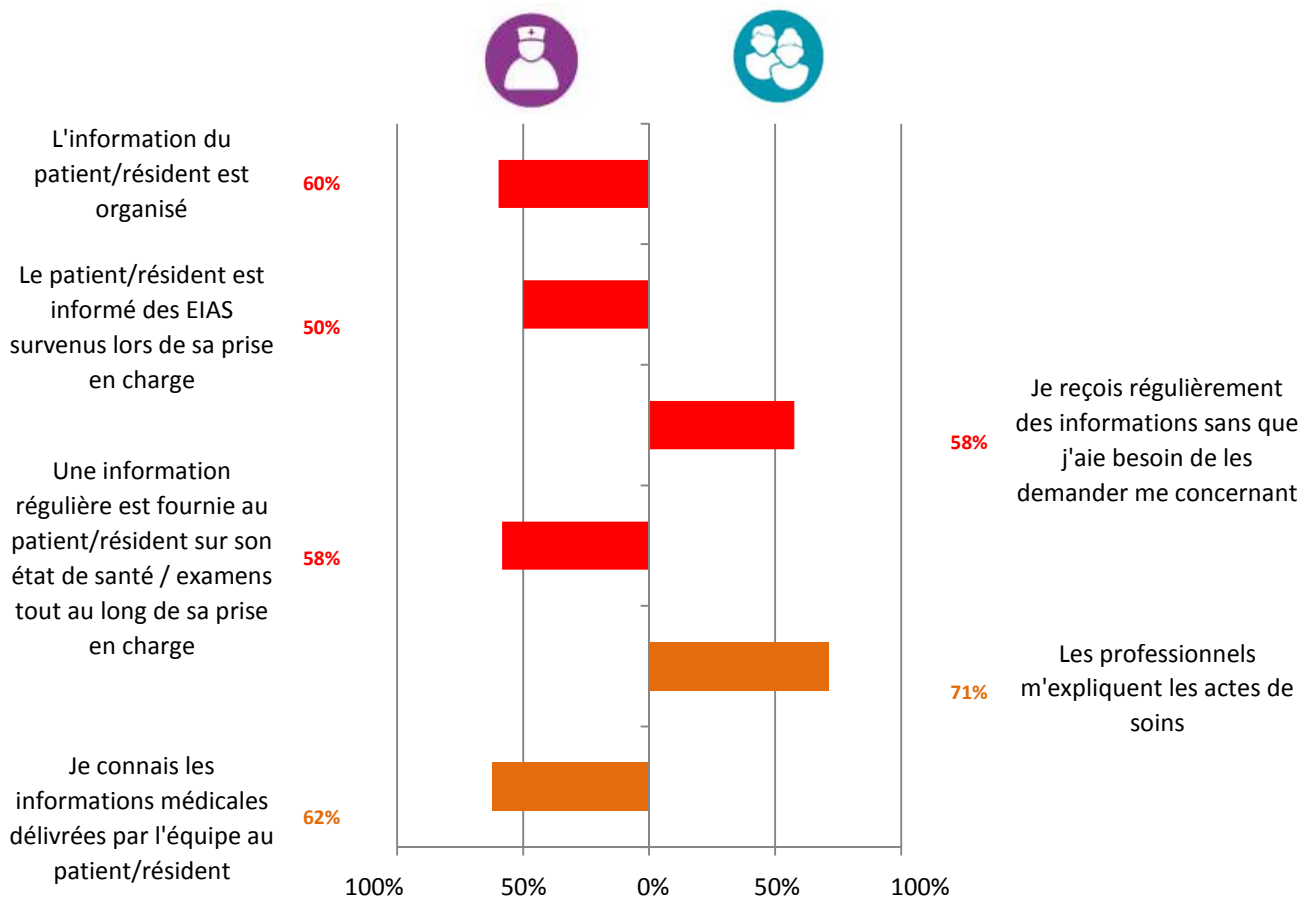


## Information

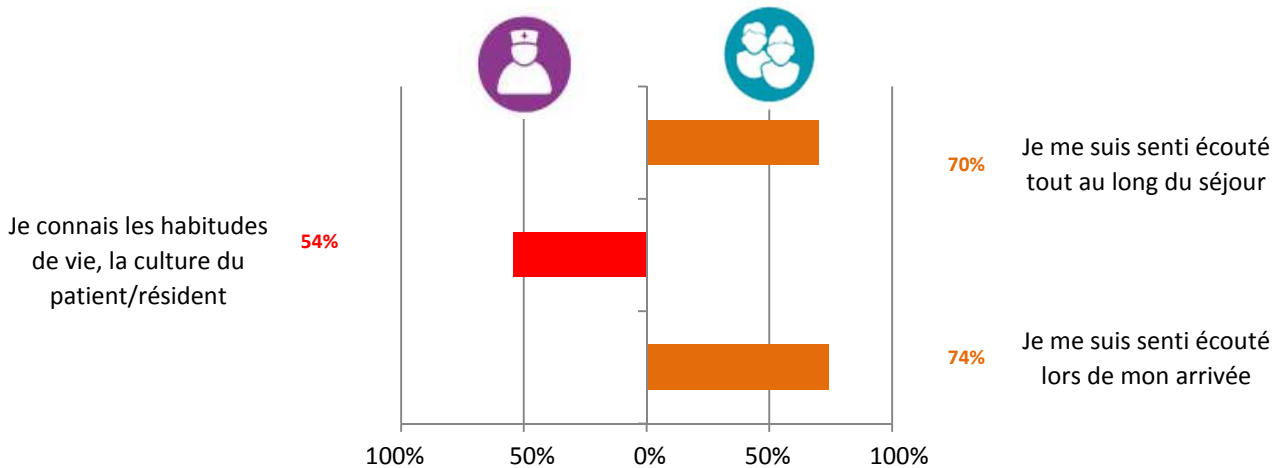


Une démarche structurée d'information du patient/résident en cas de dommage lié aux soins est définie

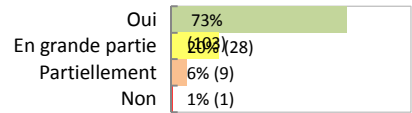
|                  |          |
|------------------|----------|
| Oui              | 51% (72) |
| En grande partie | 17% (24) |
| Partiellement    | 23% (33) |
| Non              | 9% (12)  |



## Accompagnement



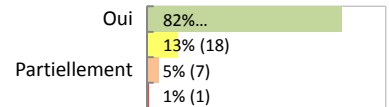
La participation du patient/résident et, s'il y a lieu, de son entourage dans la construction et la mise en œuvre du projet individualisé est favorisée.



Le patient/résident a un projet de soins/vie formalisé. **65%**



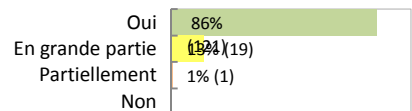
La stratégie de prise en charge de la douleur est formalisée dans les différents secteurs de l'établissement.



J'utilise une échelle reconnue pour l'évaluation de la douleur. **65%**



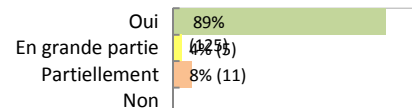
Les patients/résidents ayant besoin d'une prise en charge nutritionnelle spécifique sont identifiés.



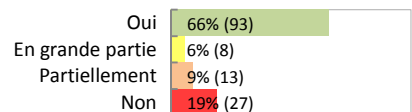
Un dépistage des troubles nutritionnels est réalisé. **64%**



L'établissement, le service dispose de personnel dédié à l'accompagnement psychologique des patients/résidents.



L'établissement, le service dispose de personnel dédié à l'accompagnement social des patients/résidents.

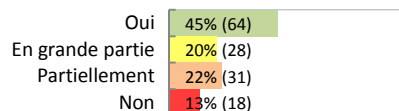


Un soutien psycho-social est proposé au patient/résident si besoin. **71%**





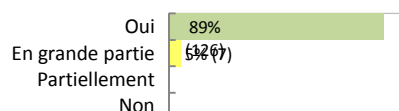
Les bonnes pratiques d'isolement et d'aller et venir sont formalisées.



Je me sens libre de sortir à l'extérieur quand je le souhaite. *(spécifique EHPAD)* **81%**



L'accès aux secteurs d'hospitalisation/hébergement est facilité pour l'entourage.



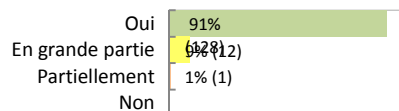
Les horaires de visites sont adaptés à mes besoins **86%**



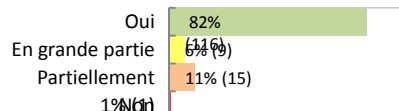
## Coordination



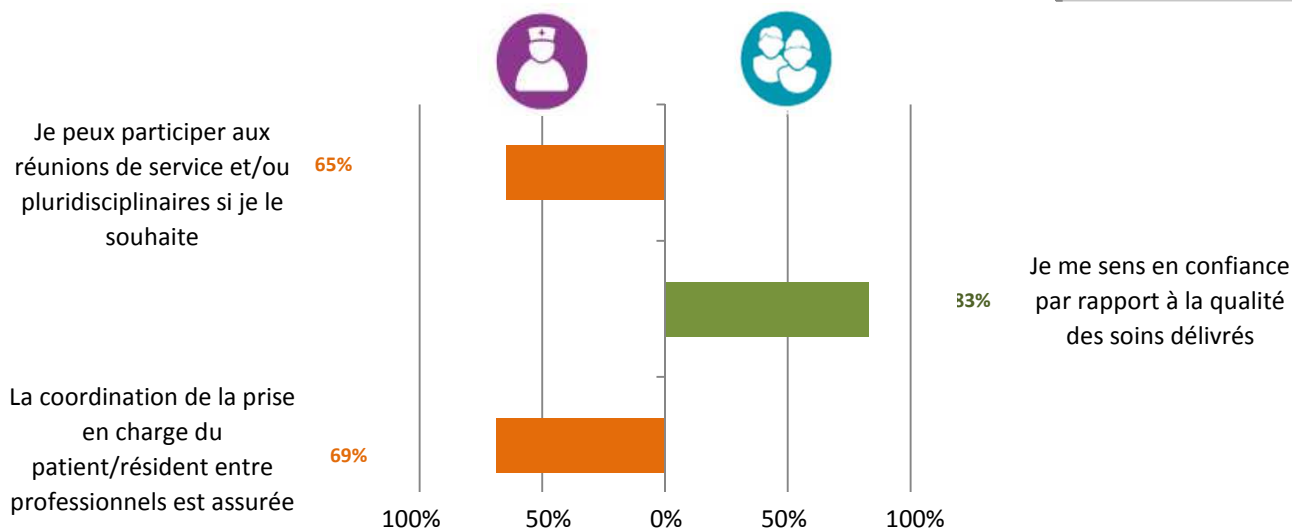
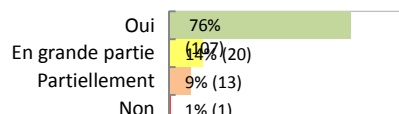
Des mécanismes de coordination permettent d'assurer le relais entre les équipes.



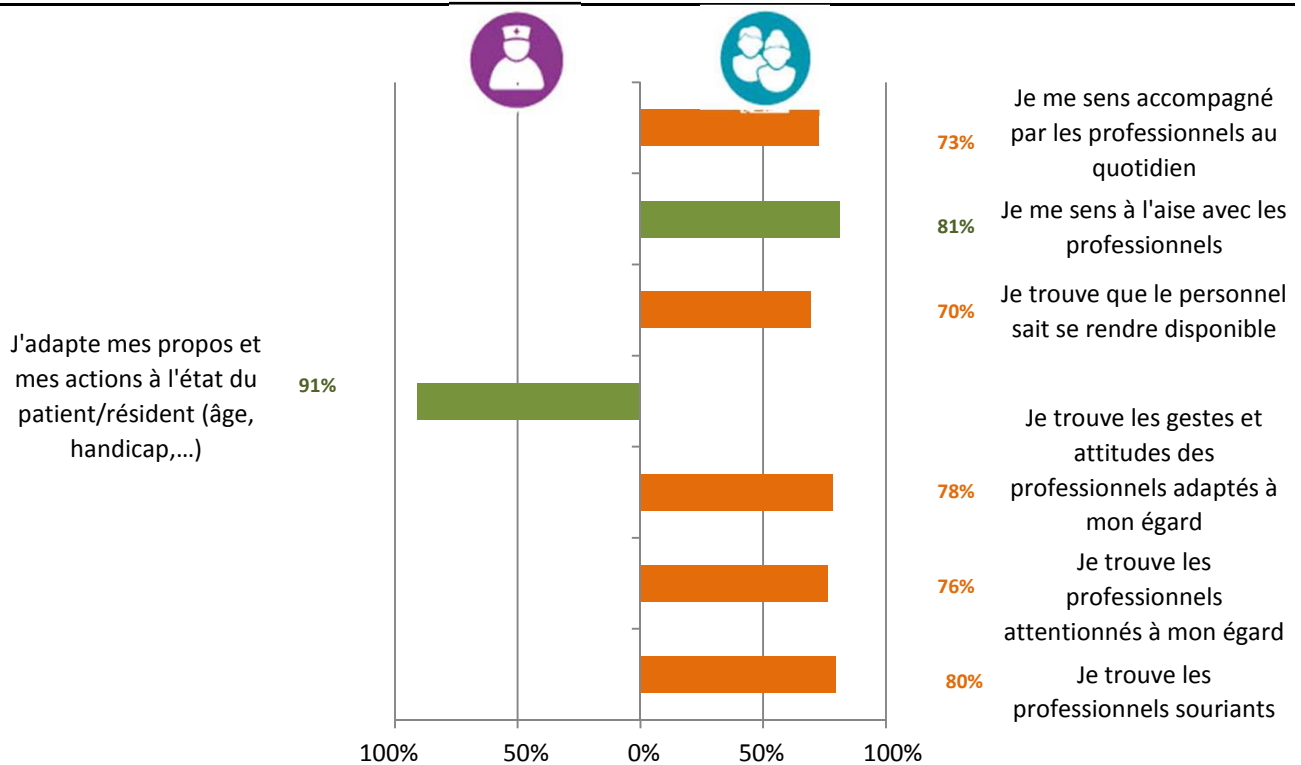
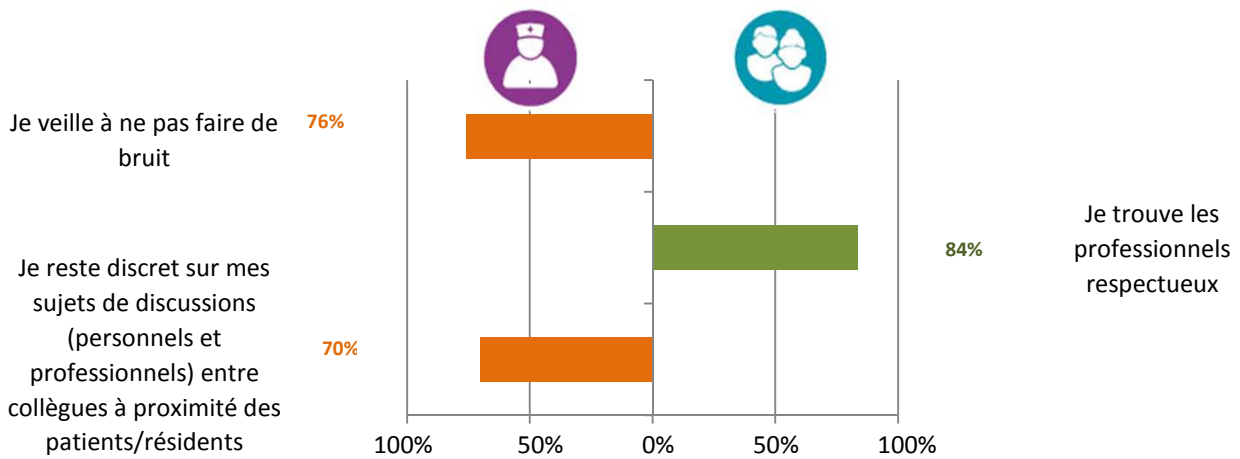
Des staffs interdisciplinaires et/ou de service sont organisés.



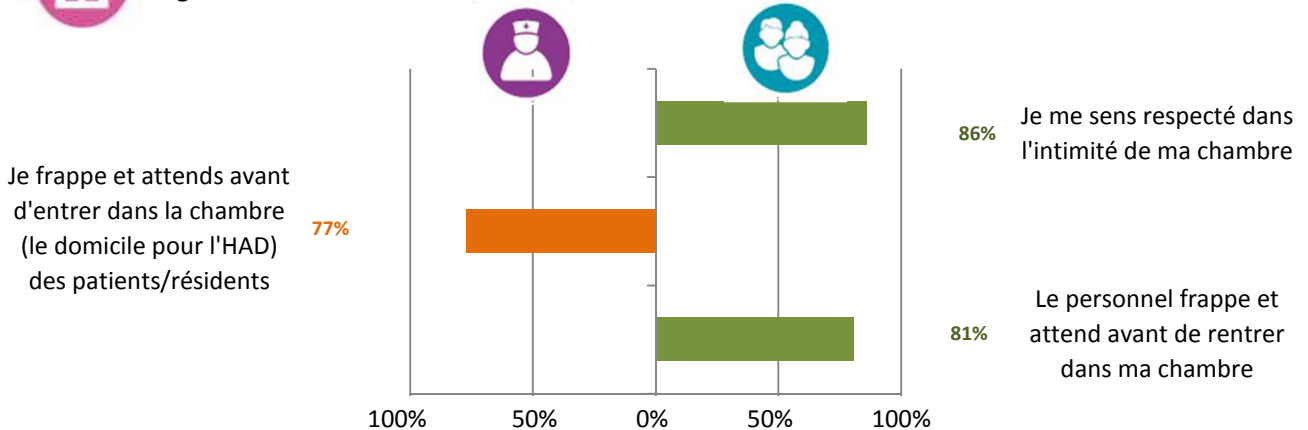
Des temps de synthèse sont organisés au sein de l'équipe.

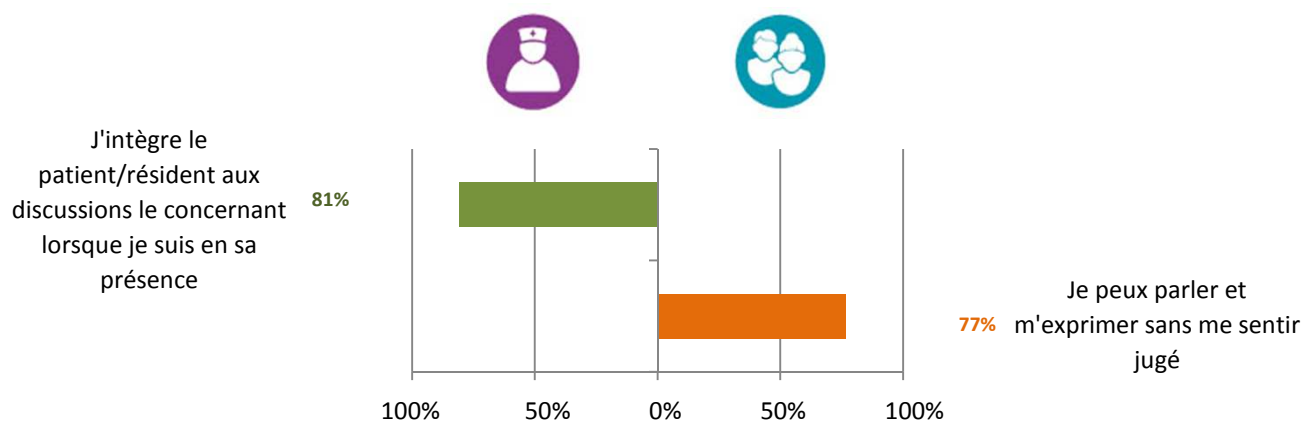
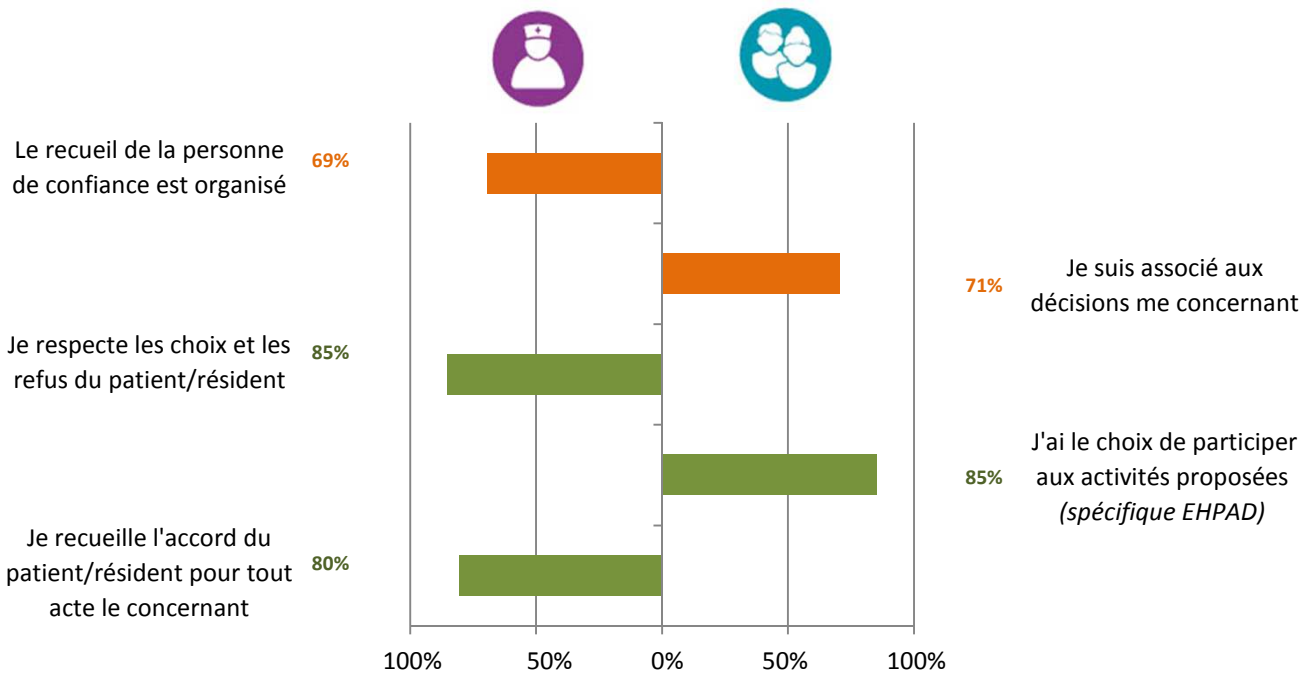
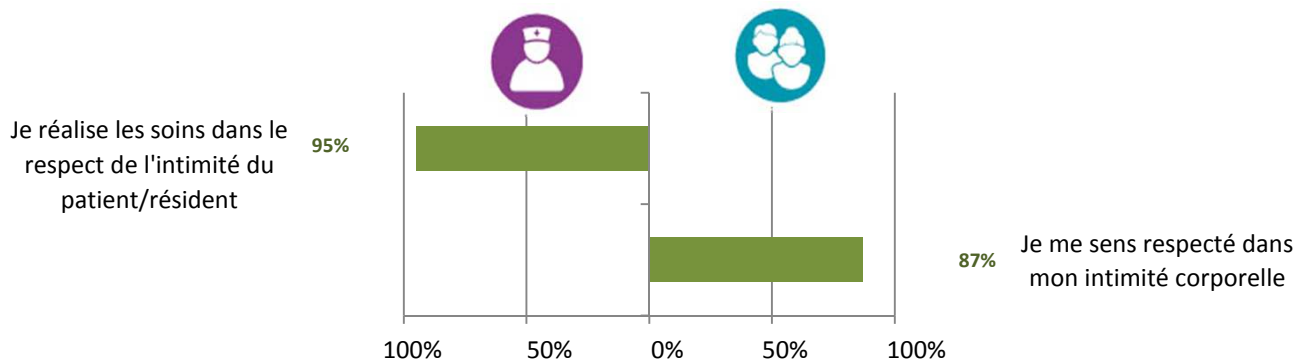


## Respect



Les conditions d'hébergement permettent le respect de la dignité et de l'intimité des patients/résidents.





## Annexes



Résultats de l'auto-évaluation

p. 15



Résultats du questionnaire à l'attention des professionnels

p. 16



Résultats du questionnaire à l'attention des patients/résidents

p. 22

## Résultats de l'auto-évaluation

| Items   | Réponses  |                  |               |          |
|---|-----------|------------------|---------------|----------|
|   | Oui       | En grande partie | Partiellement | Non      |
| La promotion de la bientraitance est intégrée dans le projet d'établissement.   | 36% (121) | 6% (9)           | 8% (11)       | -        |
| Des actions visant la prévention de la maltraitance et la promotion de la bientraitance sont mises en œuvre.  | 64% (90)  | 28% (39)         | 7% (10)       | 1% (2)   |
| Les modalités de signalement des cas de maltraitance sont définies et diffusées.  | 60% (84)  | 18% (25)         | 16% (23)      | 6% (9)   |
| Une réflexion éthique autour de la bientraitance existe au sein de l'établissement.   | 54% (76)  | 20% (28)         | 23% (33)      | 3% (4)   |
| Un état des lieux permettant d'identifier les situations, les risques et les facteurs de maltraitance est réalisé en lien avec les CRU / CVS.           | 25% (35)  | 18% (26)         | 22% (31)      | 35% (49) |
| Un dispositif de recueil des attentes des usagers (patient/résident et entourage) est défini.   | 71% (100) | 13% (19)         | 14% (20)      | 1% (2)   |
| Des modalités d'accueil et d'accompagnement de l'entourage sont définies.   | 63% (89)  | 22% (31)         | 13% (18)      | 2% (3)   |
| Une procédure sur les recommandations en matière de contention est formalisée.  | 77% (109) | 10% (14)         | 7% (10)       | 6% (8)   |
| Les bonnes pratiques d'isolement et d'aller et venir sont formalisées.  | 45% (64)  | 20% (28)         | 22% (31)      | 13% (18) |
| La participation du patient/résident et s'il y a lieu, de son entourage dans la construction et la mise en œuvre du projet individualisé est favorisée. | 73% (103) | 20% (28)         | 6% (9)        | 1% (1)   |
| Une démarche structurée d'information du patient/résident en cas de dommage lié aux soins est définie.  | 51% (72)  | 17% (24)         | 23% (33)      | 9% (12)  |
| La stratégie de prise en charge de la douleur est formalisée dans les différents secteurs de l'établissement.   | 32% (115) | 13% (18)         | 5% (7)        | 1% (1)   |
| Les recommandations en matière de prévention des escarres sont formalisées.   | 37% (122) | 5% (7)           | 5% (7)        | 4% (5)   |
| Les patients/résidents ayant besoin d'une prise en charge nutritionnelle spécifique sont identifiés.  | 36% (121) | 13% (19)         | 1% (1)        | -        |
| Le patient/résident et son entourage reçoivent une information claire, compréhensible et adaptée sur les conditions de séjour.                          | 34% (119) | 15% (21)         | 1% (1)        | -        |
| Des mécanismes de coordination permettent d'assurer le relais entre équipes.  | 31% (128) | 9% (12)          | 1% (1)        | -        |
| Des staffs inter-disciplinaires et/ou de service sont organisés.  | 32% (116) | 6% (9)           | 11% (15)      | 1% (1)   |
| Des temps de synthèses sont organisés au sein de l'équipe.  | 76% (107) | 14% (20)         | 9% (13)       | 1% (1)   |
| Des évaluations de pratiques professionnelles sur le thème de la bientraitance existent.  | 25% (35)  | 16% (23)         | 33% (46)      | 26% (37) |
| La bientraitance est un sujet du plan de formation pour sensibiliser et accompagner les salariés.   | 77% (109) | 9% (12)          | 13% (18)      | 1% (2)   |
| Pour chaque entretien du salarié, le sujet de la bientraitance est évoqué.  | 28% (39)  | 21% (29)         | 35% (50)      | 16% (23) |
| L'établissement / le service, dispose de personnel dédié à l'accompagnement psychologique des patients/résidents.                                       | 39% (125) | 4% (5)           | 8% (11)       | -        |
| L'établissement / le service, dispose de personnel dédié à l'accompagnement social des patients/résidents.  | 66% (93)  | 6% (8)           | 9% (13)       | 19% (27) |
| Des formations au droit des patients/résidents destinées aux professionnels sont organisées.  | 35% (50)  | 16% (22)         | 24% (34)      | 25% (35) |
| Des moyens d'expression du personnel existent.  | 78% (110) | 11% (16)         | 9% (13)       | 1% (2)   |
| L'adéquation quantitative et qualitative des ressources humaines est ajustée en fonction de l'activité et de l'évolution des prises en charge.          | 31% (44)  | 33% (46)         | 23% (33)      | 13% (18) |
| Les compétences des salariés sont recensées et reconnues.   | 50% (71)  | 35% (50)         | 13% (18)      | 1% (2)   |
| L'intégration de tout nouvel arrivant est organisée.  | 45% (63)  | 31% (44)         | 24% (34)      | -        |
| Pour chaque nouveau personnel, il est prévu un accompagnement dans la prise de fonction (binôme).   | 41% (58)  | 40% (56)         | 16% (22)      | 4% (5)   |
| Les contraintes personnelles et professionnelles sont recueillies. Des adaptations sont proposées.  | 33% (46)  | 38% (54)         | 25% (35)      | 4% (6)   |
| Pour chaque intégration du salarié, il existe une traçabilité de la sensibilisation aux pratiques de la bientraitance.                                  | 18% (25)  | 9% (12)          | 18% (25)      | 56% (79) |
| Des espaces de paroles dédiés à l'analyse des situations difficiles pour les salariés concernés existent.   | 38% (54)  | 27% (38)         | 28% (39)      | 7% (10)  |
| Une cellule psychologique est à la disposition du salarié.  | 37% (52)  | 19% (27)         | 22% (31)      | 22% (31) |
| Le circuit administratif est connu et facilité des usagers (patient/résident et entourage).   | 69% (97)  | 19% (27)         | 12% (17)      | -        |
| Un choix de menu est proposé au patient/résident.   | 51% (72)  | 11% (16)         | 21% (30)      | 11% (15) |
| L'alimentation de chaque patient/résident est individualisée.   | 63% (89)  | 20% (28)         | 10% (14)      | 1% (2)   |
| Les conditions d'hébergement permettent le respect de la dignité et de l'intimité des patients/résidents.   | 56% (79)  | 34% (48)         | 4% (5)        | 1% (1)   |
| L'accès aux secteurs d'hospitalisation est facilité pour l'entourage (locaux, horaires de visites,...).   | 39% (126) | 5% (7)           | -             | -        |

## Résultats du questionnaire à l'attention des professionnels

### 1- Je recueille l'accord du patient/résident pour tout acte le concernant.

|                    | Toujours / Très souvent |        | Souvent |       | Rarement / Jamais |      | Non concerné |
|--------------------|-------------------------|--------|---------|-------|-------------------|------|--------------|
| Total              | 80%                     | (3017) | 17%     | (636) | 3%                | (99) | (160)        |
| Médecins           | 85%                     | (105)  | 15%     | (19)  | 0%                | (0)  | (2)          |
| IDE                | 82%                     | (752)  | 15%     | (141) | 2%                | (19) | (2)          |
| Aides-soignants    | 78%                     | (1101) | 19%     | (276) | 3%                | (42) | (12)         |
| Agents de services | 76%                     | (257)  | 20%     | (67)  | 4%                | (14) | (57)         |
| Autres             | 84%                     | (739)  | 14%     | (122) | 3%                | (24) | (84)         |

### 2- Je respecte les choix et refus du patient/résident.

|                    | Toujours / Très souvent |        | Souvent |       | Rarement / Jamais |      | Non concerné |
|--------------------|-------------------------|--------|---------|-------|-------------------|------|--------------|
| Total              | 85%                     | (3265) | 14%     | (532) | 1%                | (38) | (91)         |
| Médecins           | 94%                     | (117)  | 6%      | (7)   | 0%                | (0)  | (2)          |
| IDE                | 89%                     | (809)  | 11%     | (96)  | 0%                | (2)  | (4)          |
| Aides-soignants    | 81%                     | (1169) | 17%     | (246) | 1%                | (20) | (1)          |
| Agents de services | 77%                     | (290)  | 20%     | (75)  | 3%                | (10) | (23)         |
| Autres             | 89%                     | (820)  | 10%     | (95)  | 1%                | (6)  | (58)         |

### 3- Je reste discret sur mes sujets de discussions (personnels et professionnels) entre collègues à proximité des patients/résidents.

|                    | Toujours / Très souvent |        | Souvent |        | Rarement / Jamais |       | Non concerné |
|--------------------|-------------------------|--------|---------|--------|-------------------|-------|--------------|
| Total              | 70%                     | (2784) | 26%     | (1035) | 4%                | (143) | (23)         |
| Médecins           | 83%                     | (103)  | 15%     | (19)   | 2%                | (2)   | (1)          |
| IDE                | 71%                     | (657)  | 27%     | (252)  | 2%                | (14)  | (1)          |
| Aides-soignants    | 64%                     | (932)  | 31%     | (446)  | 5%                | (74)  | (4)          |
| Agents de services | 76%                     | (310)  | 20%     | (82)   | 4%                | (18)  | (1)          |
| Autres             | 77%                     | (723)  | 23%     | (217)  | 0%                | (3)   | (16)         |

### 4- Je frappe et attends avant d'entrer dans la chambre (le domicile pour l'HAD) des patients/résidents.

|                    | Toujours / Très souvent |        | Souvent |       | Rarement / Jamais |       | Non concerné |
|--------------------|-------------------------|--------|---------|-------|-------------------|-------|--------------|
| Total              | 77%                     | (2940) | 15%     | (585) | 8%                | (294) | (166)        |
| Médecins           | 90%                     | (112)  | 6%      | (8)   | 4%                | (5)   | (1)          |
| IDE                | 73%                     | (651)  | 19%     | (166) | 9%                | (78)  | (26)         |
| Aides-soignants    | 71%                     | (1001) | 18%     | (255) | 11%               | (158) | (40)         |
| Agents de services | 78%                     | (314)  | 16%     | (65)  | 6%                | (25)  | (10)         |
| Autres             | 89%                     | (803)  | 9%      | (79)  | 2%                | (18)  | (86)         |

### 5- Je veille à ne pas faire de bruit.

|                    | Toujours / Très souvent |        | Souvent |       | Rarement / Jamais |      | Non concerné |
|--------------------|-------------------------|--------|---------|-------|-------------------|------|--------------|
| Total              | 76%                     | (2949) | 22%     | (848) | 2%                | (90) | (102)        |
| Médecins           | 82%                     | (98)   | 15%     | (18)  | 3%                | (3)  | (5)          |
| IDE                | 80%                     | (736)  | 18%     | (169) | 2%                | (16) | (5)          |
| Aides-soignants    | 73%                     | (1063) | 25%     | (356) | 2%                | (31) | (2)          |
| Agents de services | 74%                     | (301)  | 23%     | (94)  | 2%                | (10) | (11)         |
| Autres             | 76%                     | (697)  | 21%     | (188) | 3%                | (28) | (75)         |



## 6- Je connais les informations médicales délivrées par l'équipe au patient/résident.

|                    | Toujours / Très souvent |        | Souvent |        | Rarement / Jamais |       | Non concerné |
|--------------------|-------------------------|--------|---------|--------|-------------------|-------|--------------|
| Total              | 62%                     | (2263) | 28%     | (1001) | 10%               | (370) | (277)        |
| Médecins           | 86%                     | (104)  | 11%     | (13)   | 3%                | (4)   | (3)          |
| IDE                | 76%                     | (691)  | 22%     | (198)  | 2%                | (22)  | (0)          |
| Aides-soignants    | 64%                     | (898)  | 29%     | (405)  | 7%                | (100) | (21)         |
| Agents de services | 37%                     | (115)  | 32%     | (99)   | 31%               | (97)  | (91)         |
| Autres             | 50%                     | (405)  | 33%     | (273)  | 17%               | (140) | (153)        |

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

|                    | Toujours / Très souvent |        | Souvent |       | Rarement / Jamais |      | Non concerné |
|--------------------|-------------------------|--------|---------|-------|-------------------|------|--------------|
| Total              | 84%                     | (3251) | 14%     | (558) | 2%                | (73) | (99)         |
| Médecins           | 90%                     | (112)  | 10%     | (12)  | 1%                | (1)  | (0)          |
| IDE                | 88%                     | (811)  | 11%     | (102) | 1%                | (12) | (1)          |
| Aides-soignants    | 83%                     | (1194) | 15%     | (219) | 2%                | (25) | (15)         |
| Agents de services | 69%                     | (255)  | 26%     | (98)  | 5%                | (18) | (34)         |
| Autres             | 86%                     | (813)  | 12%     | (115) | 2%                | (16) | (44)         |

## 8- Je connais les habitudes de vie, la culture du patient/résident.

|                    | Toujours / Très souvent |        | Souvent |        | Rarement / Jamais |       | Non concerné |
|--------------------|-------------------------|--------|---------|--------|-------------------|-------|--------------|
| Total              | 54%                     | (2087) | 36%     | (1376) | 10%               | (383) | (133)        |
| Médecins           | 62%                     | (78)   | 31%     | (39)   | 7%                | (9)   | (0)          |
| IDE                | 47%                     | (431)  | 46%     | (421)  | 8%                | (70)  | (3)          |
| Aides-soignants    | 62%                     | (891)  | 32%     | (462)  | 6%                | (92)  | (4)          |
| Agents de services | 39%                     | (146)  | 35%     | (131)  | 27%               | (100) | (32)         |
| Autres             | 55%                     | (495)  | 33%     | (300)  | 11%               | (103) | (88)         |

## 9- Je communique avec l'entourage du patient/résident.

|                    | Toujours / Très souvent |        | Souvent |       | Rarement / Jamais |       | Non concerné |
|--------------------|-------------------------|--------|---------|-------|-------------------|-------|--------------|
| Total              | 55%                     | (2082) | 26%     | (976) | 19%               | (721) | (204)        |
| Médecins           | 68%                     | (86)   | 25%     | (31)  | 7%                | (9)   | (0)          |
| IDE                | 64%                     | (568)  | 25%     | (223) | 11%               | (94)  | (38)         |
| Aides-soignants    | 59%                     | (823)  | 27%     | (372) | 14%               | (201) | (58)         |
| Agents de services | 29%                     | (109)  | 26%     | (97)  | 45%               | (167) | (37)         |
| Autres             | 50%                     | (466)  | 25%     | (230) | 25%               | (228) | (65)         |

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

|                    | Toujours / Très souvent |        | Souvent |       | Rarement / Jamais |       | Non concerné |
|--------------------|-------------------------|--------|---------|-------|-------------------|-------|--------------|
| Total              | 81%                     | (3080) | 16%     | (622) | 3%                | (114) | (154)        |
| Médecins           | 93%                     | (115)  | 6%      | (8)   | 1%                | (1)   | (2)          |
| IDE                | 87%                     | (793)  | 13%     | (116) | 0%                | (4)   | (10)         |
| Aides-soignants    | 78%                     | (1114) | 20%     | (284) | 2%                | (32)  | (16)         |
| Agents de services | 60%                     | (216)  | 28%     | (103) | 12%               | (43)  | (47)         |
| Autres             | 85%                     | (777)  | 11%     | (103) | 3%                | (29)  | (74)         |

### 11- J'utilise une échelle reconnue pour l'évaluation de la douleur.

|                    | Toujours / Très souvent |        | Souvent |       | Rarement / Jamais |       | Non concerné |
|--------------------|-------------------------|--------|---------|-------|-------------------|-------|--------------|
| Total              | 65%                     | (2118) | 17%     | (564) | 17%               | (552) | (717)        |
| Médecins           | 77%                     | (95)   | 15%     | (19)  | 8%                | (10)  | (2)          |
| IDE                | 83%                     | (761)  | 12%     | (112) | 5%                | (46)  | (6)          |
| Aides-soignants    | 60%                     | (838)  | 20%     | (280) | 20%               | (279) | (47)         |
| Agents de services | 38%                     | (75)   | 29%     | (57)  | 34%               | (68)  | (203)        |
| Autres             | 59%                     | (316)  | 16%     | (84)  | 26%               | (137) | (433)        |

### 12- J'évalue et/ou prends en compte l'état nutritionnel du patient/résident.

|                    | Toujours / Très souvent |        | Souvent |       | Rarement / Jamais |       | Non concerné |
|--------------------|-------------------------|--------|---------|-------|-------------------|-------|--------------|
| Total              | 67%                     | (2252) | 26%     | (859) | 7%                | (245) | (587)        |
| Médecins           | 86%                     | (107)  | 10%     | (13)  | 4%                | (5)   | (1)          |
| IDE                | 65%                     | (579)  | 28%     | (252) | 6%                | (57)  | (27)         |
| Aides-soignants    | 72%                     | (989)  | 24%     | (334) | 4%                | (60)  | (60)         |
| Agents de services | 62%                     | (178)  | 27%     | (78)  | 11%               | (31)  | (119)        |
| Autres             | 59%                     | (365)  | 26%     | (160) | 15%               | (90)  | (358)        |

### 13- J'adapte mes propos et mes actions à l'état du patient/résident (âge, handicap,...).

|                    | Toujours / Très souvent |        | Souvent |       | Rarement / Jamais |      | Non concerné |
|--------------------|-------------------------|--------|---------|-------|-------------------|------|--------------|
| Total              | 91%                     | (3545) | 8%      | (320) | 1%                | (24) | (91)         |
| Médecins           | 98%                     | (124)  | 2%      | (2)   | 0%                | (0)  | (0)          |
| IDE                | 95%                     | (880)  | 5%      | (46)  | 0%                | (1)  | (0)          |
| Aides-soignants    | 90%                     | (1302) | 10%     | (144) | 0%                | (7)  | (0)          |
| Agents de services | 82%                     | (304)  | 16%     | (59)  | 2%                | (8)  | (37)         |
| Autres             | 93%                     | (868)  | 7%      | (61)  | 1%                | (7)  | (47)         |

### 14- Je réalise les soins dans le respect de l'intimité du patient/résident.

|                    | Toujours / Très souvent |        | Souvent |       | Rarement / Jamais |      | Non concerné |
|--------------------|-------------------------|--------|---------|-------|-------------------|------|--------------|
| Total              | 95%                     | (3164) | 5%      | (161) | 0%                | (15) | (615)        |
| Médecins           | 98%                     | (119)  | 2%      | (3)   | 0%                | (0)  | (4)          |
| IDE                | 95%                     | (878)  | 4%      | (39)  | 0%                | (4)  | (6)          |
| Aides-soignants    | 96%                     | (1387) | 4%      | (57)  | 0%                | (4)  | (7)          |
| Agents de services | 89%                     | (203)  | 10%     | (22)  | 1%                | (3)  | (175)        |
| Autres             | 93%                     | (520)  | 6%      | (34)  | 1%                | (3)  | (406)        |

### 15- Un temps d'accueil du patient/résident est organisé.

|                    | Toujours / Très souvent |        | Souvent |       | Rarement / Jamais |       | Ne sait pas |
|--------------------|-------------------------|--------|---------|-------|-------------------|-------|-------------|
| Total              | 71%                     | (2357) | 18%     | (586) | 11%               | (366) | (567)       |
| Médecins           | 90%                     | (102)  | 10%     | (11)  | 0%                | (0)   | (10)        |
| IDE                | 81%                     | (675)  | 13%     | (111) | 6%                | (50)  | (72)        |
| Aides-soignants    | 65%                     | (827)  | 20%     | (256) | 15%               | (191) | (142)       |
| Agents de services | 57%                     | (159)  | 24%     | (66)  | 19%               | (54)  | (117)       |
| Autres             | 74%                     | (553)  | 17%     | (128) | 8%                | (63)  | (215)       |

## 16- Le recueil de la personne de confiance est organisé.

|                    | Toujours / Très souvent |        | Souvent |       | Rarement / Jamais |       | Ne sait pas |
|--------------------|-------------------------|--------|---------|-------|-------------------|-------|-------------|
| Total              | 69%                     | (2003) | 19%     | (553) | 12%               | (336) | (912)       |
| Médecins           | 83%                     | (95)   | 12%     | (14)  | 5%                | (6)   | (10)        |
| IDE                | 76%                     | (626)  | 15%     | (127) | 9%                | (70)  | (84)        |
| Aides-soignants    | 63%                     | (682)  | 22%     | (234) | 15%               | (160) | (301)       |
| Agents de services | 59%                     | (130)  | 28%     | (62)  | 13%               | (28)  | (174)       |
| Autres             | 72%                     | (439)  | 17%     | (104) | 11%               | (67)  | (320)       |

## 17- Un soutien psycho-social est proposé au patient/résident si besoin.

|                    | Toujours / Très souvent |        | Souvent |       | Rarement / Jamais |       | Ne sait pas |
|--------------------|-------------------------|--------|---------|-------|-------------------|-------|-------------|
| Total              | 71%                     | (2449) | 22%     | (769) | 6%                | (218) | (467)       |
| Médecins           | 87%                     | (103)  | 11%     | (13)  | 2%                | (2)   | (8)         |
| IDE                | 75%                     | (661)  | 20%     | (180) | 5%                | (43)  | (33)        |
| Aides-soignants    | 65%                     | (858)  | 25%     | (336) | 10%               | (126) | (113)       |
| Agents de services | 68%                     | (185)  | 27%     | (74)  | 5%                | (15)  | (127)       |
| Autres             | 77%                     | (605)  | 19%     | (150) | 4%                | (29)  | (170)       |

## 18- Une information régulière est fournie au patient/résident sur son état de santé/examens, tout au long de sa prise en charge.

|                    | Toujours / Très souvent |        | Souvent |       | Rarement / Jamais |       | Ne sait pas |
|--------------------|-------------------------|--------|---------|-------|-------------------|-------|-------------|
| Total              | 58%                     | (1795) | 31%     | (958) | 11%               | (326) | (785)       |
| Médecins           | 82%                     | (99)   | 17%     | (20)  | 2%                | (2)   | (5)         |
| IDE                | 59%                     | (525)  | 34%     | (306) | 7%                | (66)  | (21)        |
| Aides-soignants    | 53%                     | (622)  | 33%     | (390) | 13%               | (155) | (240)       |
| Agents de services | 65%                     | (138)  | 25%     | (53)  | 9%                | (20)  | (183)       |
| Autres             | 60%                     | (381)  | 28%     | (175) | 12%               | (79)  | (313)       |

## 19- La coordination de la prise en charge du patient/résident entre professionnels est assurée.

|                    | Toujours / Très souvent |        | Souvent |       | Rarement / Jamais |       | Ne sait pas |
|--------------------|-------------------------|--------|---------|-------|-------------------|-------|-------------|
| Total              | 69%                     | (2486) | 27%     | (973) | 4%                | (150) | (282)       |
| Médecins           | 89%                     | (110)  | 10%     | (12)  | 1%                | (1)   | (2)         |
| IDE                | 69%                     | (627)  | 28%     | (250) | 3%                | (30)  | (11)        |
| Aides-soignants    | 68%                     | (943)  | 27%     | (376) | 5%                | (63)  | (49)        |
| Agents de services | 67%                     | (191)  | 28%     | (80)  | 4%                | (12)  | (113)       |
| Autres             | 67%                     | (573)  | 28%     | (236) | 5%                | (42)  | (100)       |

## 20- Le patient/résident est informé des évènements indésirables associés aux soins survenus lors de sa prise en charge.

|                    | Toujours / Très souvent |        | Souvent |       | Rarement / Jamais |       | Ne sait pas |
|--------------------|-------------------------|--------|---------|-------|-------------------|-------|-------------|
| Total              | 50%                     | (1348) | 29%     | (782) | 21%               | (566) | (1101)      |
| Médecins           | 72%                     | (85)   | 17%     | (20)  | 11%               | (13)  | (8)         |
| IDE                | 49%                     | (384)  | 29%     | (229) | 22%               | (177) | (111)       |
| Aides-soignants    | 47%                     | (517)  | 30%     | (331) | 22%               | (245) | (289)       |
| Agents de services | 50%                     | (92)   | 39%     | (72)  | 11%               | (21)  | (206)       |
| Autres             | 54%                     | (253)  | 25%     | (118) | 21%               | (101) | (461)       |

## 21- Un dépistage des troubles nutritionnels est réalisé.

|                    | Toujours / Très souvent |        | Souvent |       | Rarement / Jamais |       | Ne sait pas |
|--------------------|-------------------------|--------|---------|-------|-------------------|-------|-------------|
| Total              | 64%                     | (1873) | 26%     | (774) | 10%               | (293) | (904)       |
| Médecins           | 82%                     | (98)   | 12%     | (14)  | 6%                | (7)   | (6)         |
| IDE                | 61%                     | (507)  | 28%     | (231) | 12%               | (96)  | (77)        |
| Aides-soignants    | 62%                     | (731)  | 28%     | (326) | 11%               | (127) | (231)       |
| Agents de services | 66%                     | (144)  | 28%     | (62)  | 6%                | (12)  | (175)       |
| Autres             | 68%                     | (366)  | 23%     | (126) | 9%                | (48)  | (393)       |

## 22- L'information du patient/résident est organisée.

|                    | Toujours / Très souvent |        | Souvent |       | Rarement / Jamais |       | Ne sait pas |
|--------------------|-------------------------|--------|---------|-------|-------------------|-------|-------------|
| Total              | 60%                     | (1811) | 32%     | (975) | 8%                | (246) | (744)       |
| Médecins           | 74%                     | (86)   | 22%     | (26)  | 3%                | (4)   | (10)        |
| IDE                | 60%                     | (506)  | 31%     | (263) | 8%                | (69)  | (72)        |
| Aides-soignants    | 58%                     | (664)  | 33%     | (384) | 9%                | (102) | (219)       |
| Agents de services | 58%                     | (123)  | 36%     | (76)  | 6%                | (13)  | (168)       |
| Autres             | 61%                     | (407)  | 31%     | (210) | 8%                | (55)  | (257)       |

## 23- Le patient/résident a un projet de soins formalisé.

|                    | Toujours / Très souvent |        | Souvent |       | Rarement / Jamais |       | Ne sait pas |
|--------------------|-------------------------|--------|---------|-------|-------------------|-------|-------------|
| Total              | 65%                     | (2035) | 25%     | (785) | 10%               | (299) | (704)       |
| Médecins           | 80%                     | (96)   | 17%     | (20)  | 3%                | (4)   | (6)         |
| IDE                | 56%                     | (461)  | 28%     | (228) | 16%               | (128) | (89)        |
| Aides-soignants    | 65%                     | (778)  | 27%     | (322) | 9%                | (103) | (193)       |
| Agents de services | 75%                     | (155)  | 23%     | (47)  | 3%                | (6)   | (181)       |
| Autres             | 71%                     | (509)  | 22%     | (156) | 7%                | (52)  | (223)       |

## 24- Des actions de sensibilisation sur le thème de la bientraitance sont organisées.

|                    | Toujours / Très souvent |       | Souvent |       | Rarement / Jamais |        | Ne sait pas |
|--------------------|-------------------------|-------|---------|-------|-------------------|--------|-------------|
| Total              | 32%                     | (964) | 32%     | (981) | 36%               | (1097) | (774)       |
| Médecins           | 32%                     | (33)  | 38%     | (39)  | 30%               | (31)   | (20)        |
| IDE                | 23%                     | (161) | 27%     | (193) | 50%               | (354)  | (190)       |
| Aides-soignants    | 33%                     | (395) | 32%     | (375) | 35%               | (414)  | (209)       |
| Agents de services | 44%                     | (127) | 36%     | (105) | 20%               | (57)   | (107)       |
| Autres             | 32%                     | (229) | 36%     | (252) | 32%               | (224)  | (235)       |

## 25- J'ai bénéficié d'une procédure d'accueil lors de mon arrivée dans l'établissement, le service / unité.

|                    | Oui |        | En grande partie |       | Partiellement |       | Non |       |
|--------------------|-----|--------|------------------|-------|---------------|-------|-----|-------|
| Total              | 37% | (1412) | 21%              | (815) | 21%           | (829) | 21% | (807) |
| Médecins           | 34% | (42)   | 25%              | (31)  | 16%           | (20)  | 25% | (31)  |
| IDE                | 40% | (363)  | 24%              | (215) | 20%           | (181) | 16% | (145) |
| Aides-soignants    | 33% | (465)  | 21%              | (300) | 24%           | (342) | 22% | (305) |
| Agents de services | 41% | (164)  | 15%              | (59)  | 19%           | (76)  | 25% | (100) |
| Autres             | 37% | (352)  | 21%              | (203) | 21%           | (200) | 21% | (206) |

**26- Je peux participer aux réunions de service et/ou pluridisciplinaires si je le souhaite.**

|                    | Toujours / Très souvent |        | Souvent |       | Rarement / Jamais |       |
|--------------------|-------------------------|--------|---------|-------|-------------------|-------|
| Total              | 65%                     | (2496) | 17%     | (643) | 19%               | (729) |
| Médecins           | 92%                     | (112)  | 3%      | (4)   | 5%                | (6)   |
| IDE                | 72%                     | (647)  | 15%     | (136) | 13%               | (113) |
| Aides-soignants    | 62%                     | (889)  | 20%     | (288) | 17%               | (246) |
| Agents de services | 43%                     | (172)  | 23%     | (93)  | 34%               | (134) |
| Autres             | 66%                     | (640)  | 12%     | (116) | 22%               | (212) |

**29- Ce questionnaire vous a-t-il permis de vous interroger sur vos pratiques ?**

|                    | Oui |        | En grande partie |       | Partiellement |        | Non |       |
|--------------------|-----|--------|------------------|-------|---------------|--------|-----|-------|
| Total              | 29% | (1118) | 25%              | (968) | 30%           | (1152) | 16% | (631) |
| Médecins           | 35% | (43)   | 22%              | (27)  | 29%           | (36)   | 15% | (18)  |
| IDE                | 31% | (279)  | 28%              | (255) | 30%           | (269)  | 12% | (107) |
| Aides-soignants    | 31% | (436)  | 25%              | (359) | 28%           | (396)  | 16% | (219) |
| Agents de services | 25% | (101)  | 28%              | (110) | 27%           | (107)  | 21% | (82)  |
| Autres             | 25% | (245)  | 21%              | (202) | 34%           | (325)  | 20% | (193) |

## Résultats du questionnaire à l'attention des patients / résidents

| Items  | Toujours / Très souvent | Souvent   | Rarement / Jamais |
|--|-------------------------|-----------|-------------------|
| Je me suis senti écouté lors de mon arrivée  | 74% (2763)              | 20% (750) | 6% (211)          |
| Je me suis senti écouté tout au long du séjour   | 70% (2654)              | 22% (833) | 8% (289)          |
| Lors de mon arrivée, j'ai trouvé le temps d'attente correct  | 77% (2741)              | 18% (629) | 5% (175)          |
| Lors de mon arrivée, j'estime avoir reçu toutes les informations nécessaires au bon déroulement de mon | 74% (2670)              | 19% (689) | 7% (266)          |
| Je trouve les professionnels souriants   | 80% (3088)              | 17% (678) | 3% (115)          |
| Je trouve les professionnels respectueux   | 84% (3268)              | 14% (561) | 2% (82)           |
| Je trouve les professionnels attentionnées à mon égard   | 76% (2957)              | 19% (750) | 4% (164)          |
| Je trouve les gestes et attitudes des professionnels adaptés à mon égard                               | 78% (2985)              | 18% (690) | 4% (140)          |
| Je trouve que le personnel sait se rendre disponible   | 70% (2671)              | 24% (902) | 7% (261)          |
| Je trouve le cadre de vie agréable   | 76% (2857)              | 20% (739) | 5% (180)          |
| Je trouve que les informations qui me sont délivrées sont claires et compréhensibles                   | 71% (2671)              | 23% (855) | 7% (249)          |
| Je peux parler et m'exprimer sans me sentir jugé   | 77% (2894)              | 18% (678) | 5% (207)          |
| Je me sens à l'aise avec les professionnels  | 81% (3143)              | 15% (587) | 3% (130)          |
| Je trouve que les professionnels savent me rassurer lorsque j'en ai besoin                             | 76% (2830)              | 19% (700) | 6% (211)          |
| Les professionnels m'expliquent les actes de soins   | 71% (2654)              | 19% (713) | 10% (358)         |
| Je me sens accompagné par les professionnels au quotidien  | 73% (2731)              | 20% (767) | 7% (247)          |
| Je reçois régulièrement des informations sans que j'aie besoin de les demander me concernant           | 58% (2076)              | 24% (863) | 18% (664)         |
| Le personnel frappe et attend avant de rentrer dans ma chambre   | 81% (3003)              | 13% (486) | 6% (234)          |
| Je me sens respecté dans mon intimité corporelle   | 87% (3276)              | 11% (414) | 2% (77)           |
| Je me sens respecté dans l'intimité de ma chambre  | 86% (3204)              | 11% (411) | 3% (107)          |
| Les horaires de visites sont adaptés à mes besoins   | 86% (3178)              | 11% (391) | 3% (127)          |
| Je me sens libre de sortir à l'extérieur quand je le souhaite (spécifique EHPAD)                       |                         |           |                   |
| J'ai le choix de participer aux activités proposées (spécifique EHPAD)                                 |                         |           |                   |
| Je suis associé aux décisions me concernant  | 71% (2506)              | 18% (653) | 11% (385)         |
| Je me sens en confiance par rapport à la qualité des soins délivrés                                    | 83% (3140)              | 14% (525) | 3% (112)          |

# REGARDS CROISÉS SUR LA BIEN-ÊTRE

## QaliREL Santé

Structure Régionale d'Appui, Qualité, Risque, Evaluation  
Pays de La Loire

