



REGARDS CROISÉS SUR

LA BIENTRAITANCE

« Evaluation de la Bienveillance en établissement sanitaire, au domicile et en EHPAD : regards croisés des professionnels de santé et des patients/résidents »

Réunion de lancement campagne régionale 2023

Mardi 03/10/2023



SOMMAIRE

- Contexte de la campagne régionale
- Déploiement de la campagne
- L'accompagnement en région

An abstract graphic on the left side of the page, featuring a red shape that resembles a stylized human figure with arms raised, and several orange shapes including a circle and a triangle, all set against a white background.

Contexte de la campagne régionale

Contexte

1

Recommandations Anesm (2008)

« *La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre* »

La bientraitance est une culture inspirant les actions individuelles et les relations collectives au sein d'un établissement ou d'un service. Elle vise à promouvoir le bien-être de l'usager en gardant présent à l'esprit le risque de maltraitance.

2

Guide FORAP et HAS, *Le Déploiement de la Bientraitance* (2012)

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

3

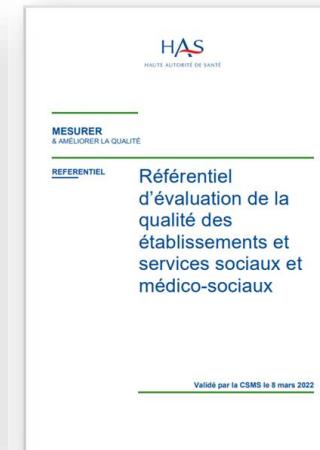
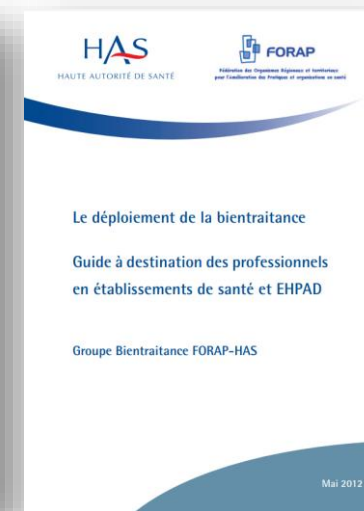
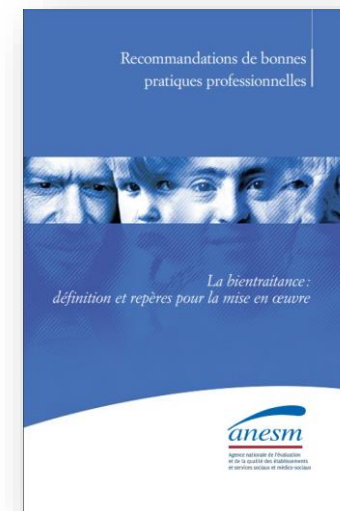
Dispositif de Certification (2020)

« Critère 3.2-04 L'établissement veille à la bientraitance »

4

Evaluation des ESSMS (2022)

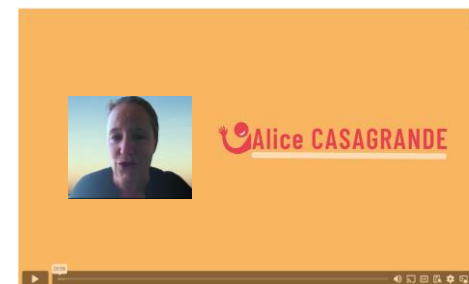
« Objectif 1.1 – La personne accompagnée s'exprime sur la bientraitance »
« Objectif 3.1 – L'ESSMS définit et déploie sa stratégie en matière de bientraitance »

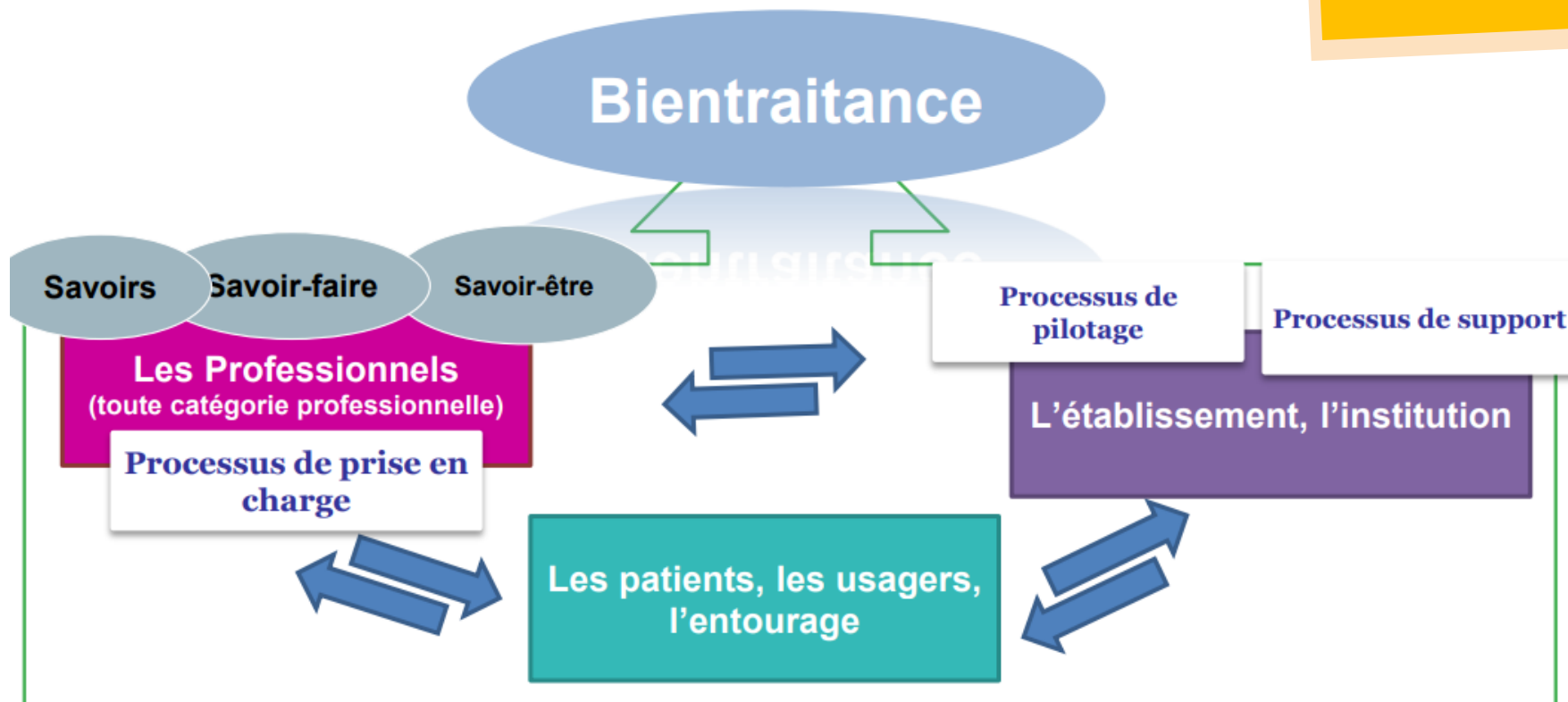


Accompagner l'appropriation des nouveaux attendus de la HAS en matière de référentiels d'établissements et de bonnes pratiques

Promouvoir la bientraitance

- ▶ Atelier Certification des établissements de santé « fiche mémo : maltraitance ordinaire »
- ▶ Micro-trottoir « Le droit au respect de la dignité »
- ▶ Interview d'Alice CASAGRANDE « Bientraitance et éthique »
- ▶ Conférences régionales 2022
- ▶ Accompagnements établissements





- Nécessite une vision globale de la prise en charge au-delà de l'acte technique et de la posture professionnelle.
- Nécessite de la coordination et de la communication entre les différents acteurs.
- Nécessite une adaptation au profil des patients, usagers, à la filière, à la taille de l'établissement.

- ▶ Etablir un **état des lieux** de la Bientraitance au sein de sa structure
- ▶ Disposer d'un **outil d'évaluation** associant pilotage/professionnels et bénéficiaire des soins/accompagnements
- ▶ Apprécier le **ressenti des patients/résidents et professionnels** au regard des méthodes et supports mis en œuvre par l'institution (croisement des regards)
- ▶ Impulser ou poursuivre une **dynamique autour de la Bientraitance** et plus généralement des modalités d'accueil du patient ou de la personne accueillie

Développé par:

Mutualisé par:

Diffusé par:

- ▶ Disposer d'un **état des lieux régional** des démarches de 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



Développé par:



Mutualisé par:



Diffusé par:





Déploiement de la campagne



- **Différents niveaux d'évaluation possibles :**
 - A l'échelle de l'établissement (si mono-activité)
 - A l'échelle de la filière de PEC
 - A l'échelle d'un service
 - A l'échelle d'une unité

Comment ?



Développé par:



Mutualisé par:



Diffusé par:



Pilotage de l'évaluation

Comment ?

- ▶ **Le pilote** : pilotage de l'évaluation au sein de l'établissement / du service
- ▶ **Le référent** : s'assure de la bonne diffusion du questionnaire auprès des patients / résidents (membre du CVS, RU,)



Développé par:



Mutualisé par:



Diffusé par:





L'évaluation est structurée autour de 3 questionnaires :



- Une auto-évaluation de l'établissement ou du service

Les questions abordées ciblent les méthodes et supports déployés pas l'établissement en faveur de la bientraitance selon la modélisation du concept (cf. définition du Réseau QualiREL Santé, diapo 6)



- Un questionnaire anonyme à l'attention des professionnels de l'établissement

Les questions abordées visent à recueillir leur point de vue sur l'accueil des patients / des personnes accompagnées, leur regard sur leurs pratiques en tant que soignant



- Un questionnaire anonyme à l'attention des patients ou des résidents de l'établissement

Les questions abordées visent à recueillir leur point de vue sur la notion de bientraitance, leur regard et leur ressenti sur leur expérience au sein de l'établissement

Développé par:



Mutualisé par:




Diffusé par:





- 19 items relatifs aux processus de pilotage de l'établissement
- 19 items relatifs aux processus support (16 items pour le domicile)
- 2 items sur le profil de l'Etablissement (sanitaire)







Code établissement/service
N° questionnaire

REGARDS CROISÉS SUR
LA BIENTRAITANCE
Promotion de la Bienveillance

Logo de l'établissement





Auto-évaluation Établissement

Madame, Monsieur,

Une évaluation sur la promotion de la bienveillance est déployée au sein de votre établissement. Cette dernière est organisée autour de trois questionnaires :

- Un questionnaire anonyme diffusé aux professionnels de l'établissement.
- Un questionnaire anonyme diffusé aux patients/résidents de l'établissement.
- Du questionnaire d'auto-évaluation ci-joint recensant les méthodes et supports mis en œuvre par l'établissement.

Consignes d'utilisation

Pour chaque question, il vous est proposé les modalités : Oui / En grande partie / Partiellement / Non. Il s'agit là de cibler les méthodes et supports prévus et mis en œuvre par l'établissement. Pour certains items, il vous est demandé d'y apporter des éléments de réponse sur les actions mises en œuvre de façon pérenne par l'établissement / le service.

Pour valider l'auto-évaluation, l'établissement / le service doit répondre à **l'ensemble des items proposés**. Si vous rencontrez des difficultés pour compléter certains items, n'hésitez pas à solliciter le Réseau QualiREL Santé au 02 40 84 69 30 ou par mail à qualirelsante@chu-nantes.fr

L'analyse des données issues des trois questionnaires (à l'attention des professionnels, à l'attention des patients/résidents et de l'auto-évaluation de l'établissement) permettra :

- d'établir un constat sur les leviers et faiblesses de l'approche du concept par les professionnels de l'établissement ;
- d'apprécier les écarts et cohérences au regard des méthodes et supports mis en œuvre par l'institution ;
- de 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 ;
- de définir et prioriser la mise en place d'actions opérationnelles en faveur de la bienveillance.

Management, amélioration de la qualité et gestion des risques

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

Oui En grande partie Partiellement Non

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

Oui En grande partie Partiellement Non

Actions mises en oeuvre de manière pérenne par l'établissement :

.....

.....

Évaluation « Regards croisés sur la Bienveillance » – Questionnaire d'auto-évaluation
Réseau QualiREL Santé - Décembre 2016 // Toute reproduction totale ou partielle de ce document et de son contenu, par quelque procédé que ce soit, sans autorisation préalable de son auteur, est interdite et constituerait une contrefaçon sanctionnée par les articles L335-2 et suivants du Code de la Propriété Intellectuelle.

Développé par:

Mutualisé par:

Diffusé par:





- **Version sanitaire / version EHPAD**
- Temps remplissage : **15 min**
- 14 items sur le regard du professionnel sur ses pratiques individuelles
- 10 items sur le regard du professionnel sur les pratiques de l'établissement / service / unité
- 5 items sur le profil du répondant
- 1 item : commentaire libre





Code établissement/service
N° questionnaire

REGARDS CROISÉS SUR LA BIENTRAITANCE

Promotion de la Bienveillance

Logo de l'établissement





Questionnaire à l'attention des professionnels de santé

Madame, Monsieur,

Dans le cadre de la promotion de la Bienveillance au sein de notre établissement, une évaluation intitulée « Evaluation de la Bienveillance : regards croisés » est mise en place. Cette dernière est composée d'une auto-évaluation de l'établissement sur les méthodes et supports mis en œuvre pour promouvoir la bienveillance, associée à un questionnaire à l'attention des professionnels de l'établissement, ainsi qu'un questionnaire à l'attention des patients.

Les questions abordées visent à recueillir votre point de vue sur :

- **la prise en charge des patients par vous-même : votre regard sur vos pratiques en tant que soignant ;**
- **la prise en charge des patients au sein de votre établissement, votre service, votre unité : un regard sur l'organisation, les pratiques au sein de votre structure.**

Nous vous demandons de ne cocher qu'une seule réponse par question, il se peut que vous ayez l'impression que certaines de ces questions ne vous concernent pas mais il est important que nous posions les mêmes questions à tout le monde. De même quelques-unes de ces questions peuvent vous paraître très semblables, ayez la gentillesse de répondre à chacune d'elles indépendamment. Aussi, merci de bien vouloir cocher :

- **Non concerné**, lorsque la question ne concerne pas votre activité professionnelle ou ne correspond pas au type d'accompagnement de votre unité, votre service,
- **Ne sait pas**, lorsque vous n'êtes pas en mesure de fournir une réponse même si la question concerne votre activité professionnelle.

L'ensemble des réponses sera analysé et nous servira de support afin d'échanger collectivement et définir des pistes d'amélioration.

Nous vous rappelons que ce questionnaire est **ANONYME**.

Nous vous remercions de votre participation !

Lors de la prise en charge des patients...

1. Je recueille l'accord du patient pour tout acte le concernant.

<input type="checkbox"/> Toujours	<input type="checkbox"/> Très souvent	<input type="checkbox"/> Souvent	<input type="checkbox"/> Rarement	<input type="checkbox"/> Jamais	<input type="checkbox"/> Non concerné
-----------------------------------	---------------------------------------	----------------------------------	-----------------------------------	---------------------------------	---------------------------------------
2. Je respecte les choix et les refus du patient.

<input type="checkbox"/> Toujours	<input type="checkbox"/> Très souvent	<input type="checkbox"/> Souvent	<input type="checkbox"/> Rarement	<input type="checkbox"/> Jamais	<input type="checkbox"/> Non concerné
-----------------------------------	---------------------------------------	----------------------------------	-----------------------------------	---------------------------------	---------------------------------------

Evaluation « Regards croisés sur la Bienveillance » – Questionnaire à l'attention des professionnels de santé (Sanitaire)
 Réseau QualiREL Santé - Décembre 2016 // Toute réimpression totale ou partielle de ce document et de son contenu, par quelque procédé que ce soit, sans autorisation préalable de son auteur, est interdite et constituerait une contrefaçon sanctionnée par les articles L335-2 et suivants du Code de la Propriété Intellectuelle.

1/3

Développé par:

Mutualisé par:

Diffusé par:



Code établissement/service
N° questionnaire

**REGARDS CROISÉS SUR
LA BIENTRAITANCE**
Promotion de la Bienveillance

Logo de
l'établissement



- Version sanitaire / Version EHPAD / Version domicile
- Temps de remplissage : **10 min**
- 9 items sur le vécu
- 4 items sur l'interaction soignants/soignés
- 4 items sur les informations délivrées
- 3 items sur le respect de l'intimité
- 1 / 2 item(s) sur la vie sociale
- 1 / 2 item(s) sur le choix
- 1 item sur la qualité des soins

Questionnaire à l'attention des patients

Madame, Monsieur,

Notre établissement souhaite poursuivre sa réflexion sur la promotion de la Bienveillance, L'objectif est d'obtenir un regard croisé entre le fonctionnement de l'établissement, les professionnels et usagers sur les pratiques de bienveillance.

Nous vous demandons de ne cocher qu'une seule réponse par question. Il se peut que vous ayez l'impression que certaines de ces questions ne vous concernent pas, mais il est important que nous posions les mêmes questions à tout le monde. De même quelques-unes de ces questions peuvent vous paraître très semblables, ayez la gentillesse de répondre à chacune d'elles indépendamment.





Une fois rempli, nous vous demandons de déposer le questionnaire selon les modalités prévues à cet effet.

Nous vous rappelons que ce questionnaire est **ANONYME**.

Nous vous remercions de votre participation !

Merci de nous préciser, si le questionnaire est complété :

- par vous-même (patient).
- avec un membre de votre entourage.
- avec un bénévole ou représentant des usagers.
- autre (précisez) :

	Toujours 	Très souvent 	Souvent 	Rarement 	Jamais 
A1. Je me suis senti écouté lors de mon arrivée.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A2. Je me suis senti écouté tout au long du séjour.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A3. Lors de mon arrivée, j'ai trouvé le temps d'attente correct.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A4. Lors de mon arrivée, j'estime avoir reçu toutes les informations nécessaires au bon déroulement de mon séjour.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A5. Je trouve les professionnels souriants.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A6. Je trouve les professionnels respectueux.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Evaluation « Regards croisés sur la Bienveillance » – Questionnaire à l'attention des patients
Réseau QualiREL Santé • Décembre 2016 // Toute réimpression totale ou partielle de ce document et de son contenu, par quelque procédé que ce soit, sans autorisation préalable de son auteur, est interdite et constituerait une contrefaçon sanctionnée par les articles L335-2 et suivants du Code de la Propriété Intellectuelle.

1/2

Développé par:

Mutualisé par:

Diffusé par:

► Les critères d'inclusion

Evaluation établissement	Evaluation professionnels	Evaluation patient / résident
<ul style="list-style-type: none"> • MCO • SSR • SLD • EHPAD • Domicile 	<ul style="list-style-type: none"> • Professionnels médico-soignants 	<ul style="list-style-type: none"> • Age > 15 ans et 3 mois, acceptant de participer à l'étude et comprenant le français • Hospitalisation / hébergement <ul style="list-style-type: none"> ○ Durée hospitalisation > 2 nuits consécutives, ○ Durée hébergement en EHPAD > 3 mois consécutifs, ○ Durée hébergement en SLD/SSR > 10 jours consécutifs

Développé par:

Mutualisé par:

Diffusé par:

Les critères d'exclusion

Evaluation établissement	Evaluation professionnels	Evaluation patient / résident
<ul style="list-style-type: none"> • Etablissement secteur handicap • Services administratifs • Services techniques • Services support (psycho-social) 	<ul style="list-style-type: none"> • Personnel administratif • Personnel des blocs opératoires • Personnel d'encadrement 	<ul style="list-style-type: none"> • Caractéristiques générales <ul style="list-style-type: none"> ○ Patients/résidents décédés au cours de l'hospitalisation/séjour ○ Patients/résidents refusant de participer à l'enquête • Caractéristiques du patient/résident <ul style="list-style-type: none"> ○ Patients/résidents présentant des TC ○ Patients/résidents en incapacité de communiquer (intubation, ne parlant pas le français,..) ○ Résident en hébergement temporaire

► Définir la cible de l'évaluation « établissement »

- Etablissement
- Service
- Unité

► Définir le nombre de professionnels ciblés

- Médecins
- IDE
- AS
- ASH
- Autres professionnels

► Définir le nombre de patients / résidents ciblés

1 protocole à compléter par cible



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>.... (nb) autres professionnels 2 ciblés (préciser la fonction)</p>	<p>1 questionnaire par patient / résident</p> <p>.... (nb) patients ciblés</p> <p>.... (nb) résidents ciblés</p>

VARIABLES RECUEILLIES

Comment ?

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"/> Autre (préciser) <p>.....</p> <p>Attention : Eviter le recueil direct des informations par des professionnels de l'établissement.</p>

1 protocole à compléter par cible



► Mise en œuvre de l'évaluation

- Renseignement des éléments relatifs à l'auto-évaluation par **l'établissement/le service**
- Diffusion et mise à disposition par l'établissement du questionnaire d'évaluation à l'attention des **professionnels**
- Diffusion et mise à disposition par l'établissement du questionnaire d'évaluation à l'attention des **patients/résidents**

A
n
o
n
y
m
e

C
o
n
f
i
d
e
n
t
i
e
l

Développé par:

Mutualisé par:

Diffusé par:

Période de recueil des questionnaires (de la distribution à la clôture)
⇒ durée de **15 jours à 2 mois**
du/.. au/..



Période de recueil des questionnaires au niveau régional
du **6 novembre** au **31 décembre** 2023



Développé par:

Mutualisé par:

Diffusé par:

► Mise à disposition de la plateforme eFORAP

○ Questionnaires

✓ Etablissement



✓ Professionnels



✓ Patient / résident



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

Nom : Prénom : Fonction :



Développé par:



Mutualisé par:



Diffusé par:





Deux modes de recueil possibles :

<i>soit</i> Mode dématérialisé	<i>soit</i> Mode centralisé
<ul style="list-style-type: none"> - Passation par lien informatique (URL, QR Code,..) - Contraintes d'accès individuel aux outils numériques par les professionnels - Données automatiquement centralisées sur eFORAP 	<ul style="list-style-type: none"> - Passation au moyen du format papier (reprographies et diffusion) - Dispositif de collectes pour récupération questionnaires - Données à saisir sur la plateforme eFORAP

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
Transmission de l'auto-évaluation à la personne indiquée ci-dessous :	Centralisation des questionnaires par : (nom, prénom, fonction)	Centralisation des questionnaires par : (nom, prénom, fonction)
Personne(s) en charge de la centralisation des questionnaires :	Dispositif de recueil :	Dispositif de recueil :
Nom	<input type="checkbox"/> Urne	<input type="checkbox"/> Urne
Prénom	<input type="checkbox"/> Enveloppe retour	<input type="checkbox"/> Enveloppe retour
Fonction	<input type="checkbox"/> Autre (préciser)	<input type="checkbox"/> Autre (préciser)

Développé par:



Mutualisé par:



Diffusé par:



LISTE DES MESURES

[Rapport consolidé](#) [Rapport comparatif](#) [Ajouter une mesure](#) [Modifier une mesure](#) [Supprimer une mesure](#)Afficher lignes par pageChercher

Outils	Etablissement	Entité	Mesure	Statut	Documents	Saisie	Actions	Rapports
<input type="checkbox"/> Regards Croisés sur la Bienveillance_2023	SRA OCCITANIE	CT2	Test_BTT_2023_B	En cours	0 Voir	Ajouter saisie Périmètre	Consulter	Rapport
<input type="checkbox"/> Regards Croisés sur la Bienveillance_2023	SRA OCCITANIE	CT 1	Test_BTT_2023_A	En cours	0 Voir	Ajouter saisie Périmètre	Consulter	Rapport

Enregistrement de 1 à 2 sur 2 enregistrements

< 1 >

Test_BTT_2023 (SRA OCCITANIE - CT 1)

REGARDS CROISÉS SUR LA BIENVEILLANCE

Vous êtes :

[Accéder au questionnaire](#)

Test_BTT_2023 (SRA OCCITANIE - CT 1)

REGARDS CROISÉS SUR LA BIENVEILLANCE

Périmètre d'évaluation

Quel questionnaire souhaitez-vous compléter ou modifier ?

[Suivant](#)



► Génération de votre rapport de résultats directement depuis la plateforme eFORAP

► Modalités de restitution des résultats

- A partir des indicateurs d'approche managériale

Centrée sur
les pratiques professionnelles

Centrée sur
le management et les organisations

- A partir des indicateurs de perception de la bientraitance par les professionnels

Respect

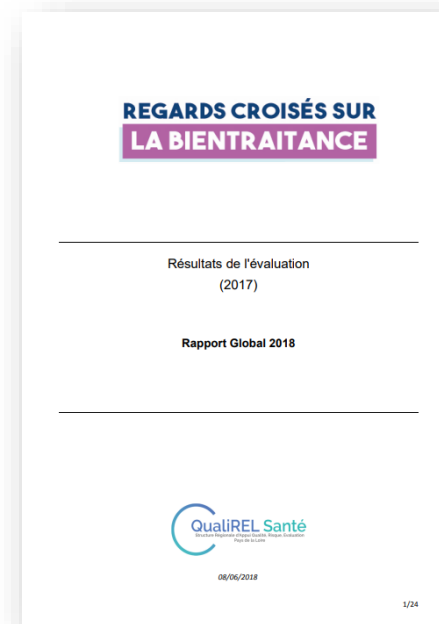
Organisation

Information

- A partir de l'indicateur de perception de la bientraitance par les patients/résidents

Expérience du patient/résident

- En croisant les données d'auto-évaluation, des questionnaires destinés aux professionnels et aux patients/résidents





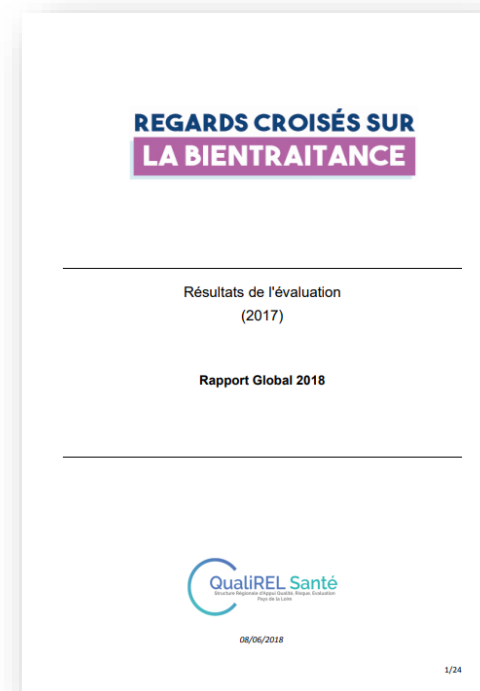
Plan du rapport

○ Regards croisés

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

○ Annexes

- Résultats de l'auto-évaluation de l'établissement
- Résultats du questionnaire « professionnel »
- Résultats du questionnaire « Patient / Résident »



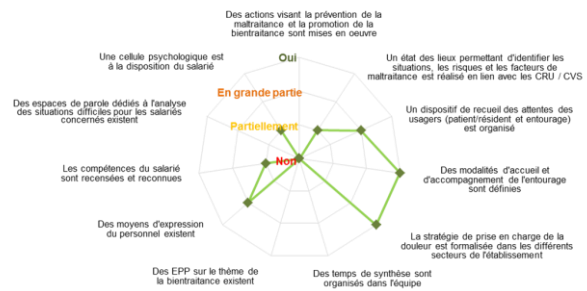


Tous les résultats et les indicateurs sont exprimés sur 100

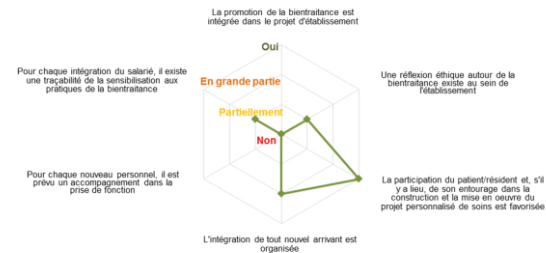
- Code couleur pour les indicateurs : $\geq 80\%$ entre 60 et 80% $< 60\%$
- Code couleur pour les taux de réponses positives (Toujours/Très souvent) : $\geq 80\%$ entre 60 et 80% $< 60\%$
- Code couleur pour les taux de réponses négatives (Rarement/Jamais) : $\geq 10\%$
- Code couleur pour les réponses de l'auto-évaluation établissement :

Oui En grande partie Partiellement Non

Centrée sur les pratiques professionnelles XX

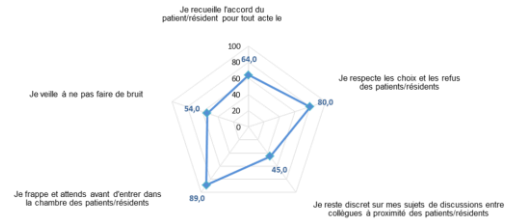


Centrée sur le management et les organisations XX



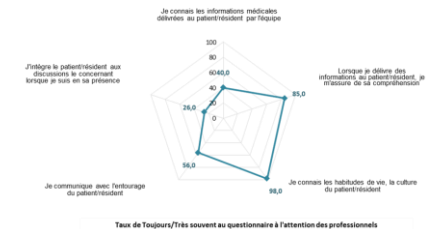
Respect XX

Regard des professionnels sur leurs pratiques en tant que soignant



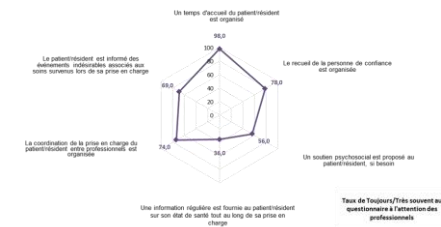
Information XX

Regard des professionnels sur leurs pratiques en tant que soignant



Organisation XX

Regard des professionnels sur l'organisation du service, de l'unité



Développé par: Mutualisé par: Diffusé par:

- ▶ **Etat des lieux** sur les leviers et faiblesses de l'approche du concept Bientraitance
- ▶ **Définition et priorisation** d'actions opérationnelles en faveur de la bientraitance

Développé par:



Mutualisé par:



Diffusé par:



Communication

Avant

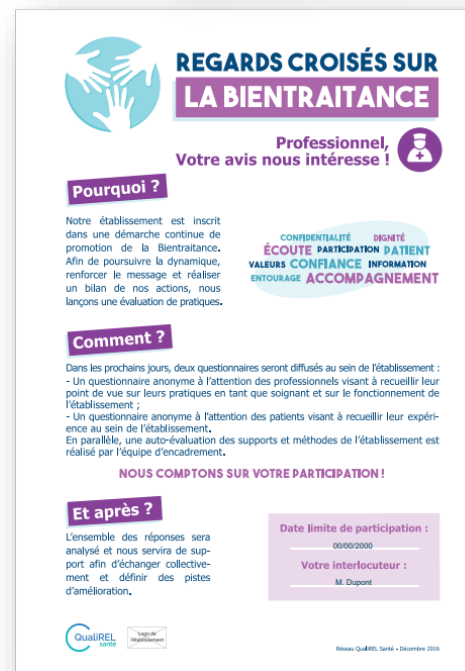
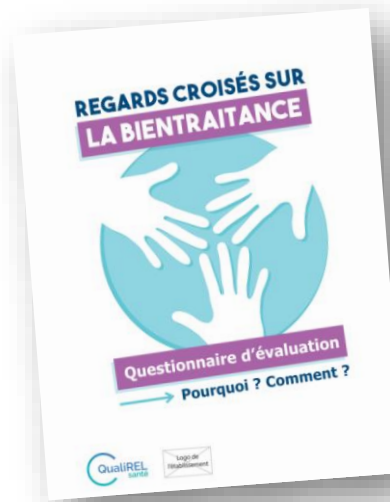
- Compréhension des objectifs attendus
- Adhésion des équipes et des patients/résidents
- Retour élevé des questionnaires

Pendant

- Adhésion des équipes et des patients/résidents
- Retour élevé des questionnaires

Après

- Partage des résultats
- Identification commune des actions d'amélioration
- Préparation de la seconde évaluation



Développé par:

Mutualisé par:

Diffusé par:

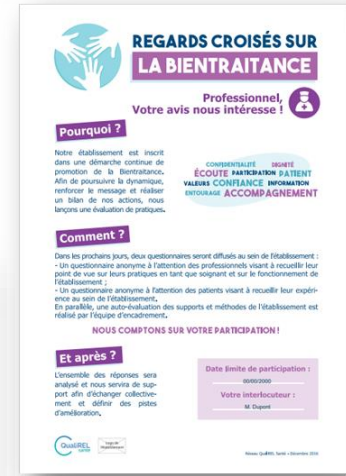
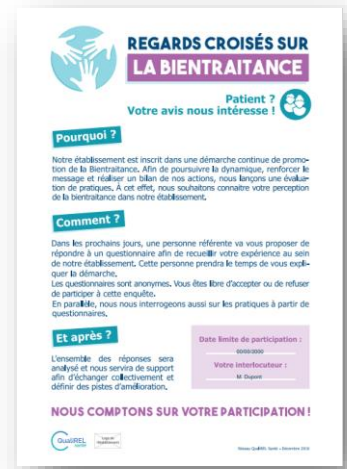


Kit d'outils



Avant l'évaluation

- ▶ Un **protocole d'évaluation** pour ne rien oublier et structurer votre démarche
- ▶ Des **supports de communication** pour assurer une bonne participation des professionnels et des patients/résidents
 - Un powerpoint® de présentation de l'évaluation
 - Un dépliant de présentation du projet à destination des professionnels
 - Une affiche à l'attention des patients / résidents
 - Une affiche à l'attention des professionnels



Développé par:

Mutualisé par:

Diffusé par:





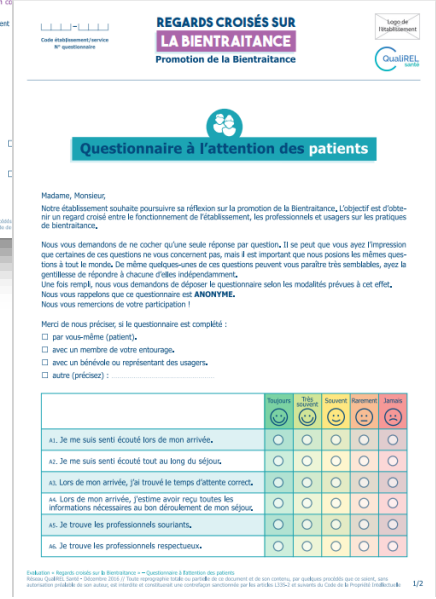
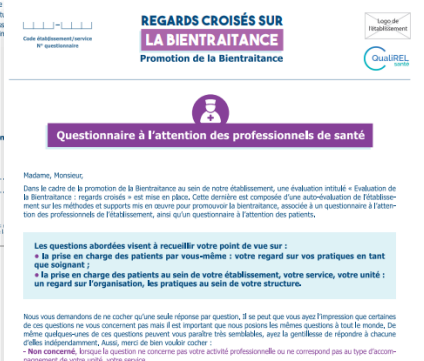
Kit d'outils



Pendant l'évaluation

Les questionnaires à diffuser :

- Une auto-évaluation de l'établissement recensant les méthodes et supports mis en œuvre par la structure
- Un questionnaire pour les professionnels visant à recueillir leur point de vue sur leurs pratiques et celles de l'établissement
- Un questionnaire pour les patients/résidents visant à recueillir leur expérience au sein de la structure



Développé par:

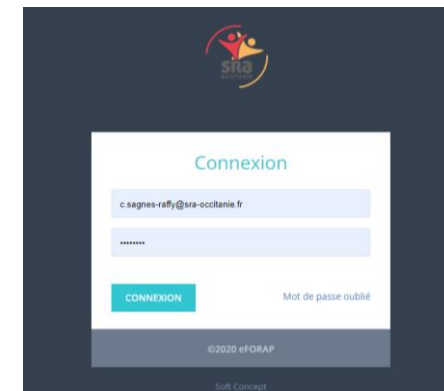
Mutualisé par:

Diffusé par:



Après l'évaluation

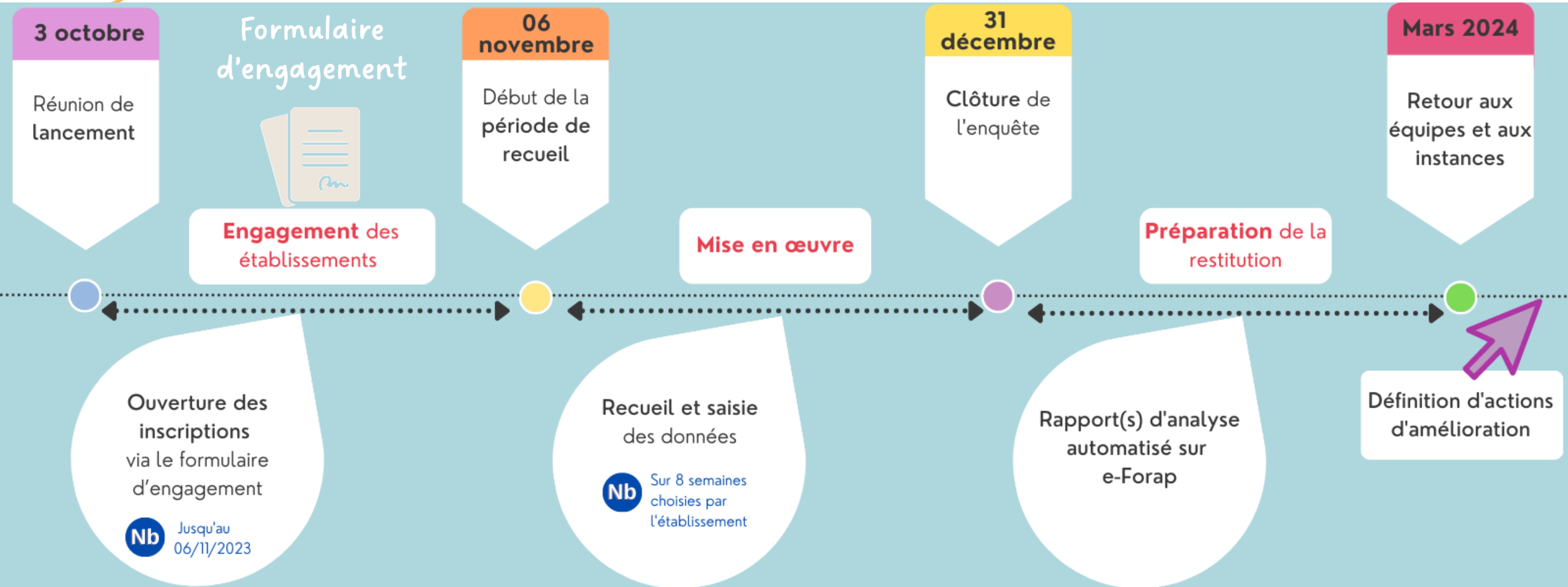
- ▶ Une plateforme de saisie des questionnaires (eFORAP) et d'analyse des données disponible sur le site internet de la SRA Occitanie. Elle vous permet de :
 - Saisir les données issues des 3 questionnaires
 - Obtenir un **rapport de résultats** de votre évaluation
 - Conserver en ligne et comparer vos propres résultats
- ▶ Des supports de communication
 - Une **affiche de communication** pour annoncer votre réunion de restitution des résultats
 - Un **powerpoint®** pour animer votre réunion de restitution des résultats



Développé par:

Mutualisé par:

Diffusé par:





Engagement

Vous souhaitez participer à cette campagne ?

[Accès à la charte d'engagement](#)

➔ Remplissez le formulaire d'engagement au plus tard le 06/11/2023



REGARDS CROISÉS SUR LA BIEN-ÊTRE

Campagne régionale 2023

Evaluation 2023 : cette évaluation est ouverte à tous les établissements sanitaires, EHPAD, acteurs du domicile (SAD, HAD) de la région Occitanie adhérents à l'association ! Cette campagne se déroulera en région du 6 novembre au 31 décembre 2023.

*Nom de la structure engagée :

*Nom, Prénom du directeur :

*Secteur(s) concerné(s) par cet engagement :

Coordonnées du référent.e pour cette enquête (Interlocuteur SRA et utilisateur de la plateforme e-FORAP) :

*Nom, Prénom :

*Fonction :

*Adresse email :

*Téléphone :

*Echelle de l'enquête : Global (établissement)
 Plusieurs entités (sites/services/etc)*

* Ce choix permettra de distinguer les résultats en fonction des entités souhaitées (eg. un rapport par service/pôle/site)

Votre établissement s'engage à :

- Désigner au sein de l'établissement une personne chargée de la coordination de l'évaluation.
- Organiser le recueil et la saisie des données selon les protocoles de l'enquête.
- Respecter la confidentialité des données échangées.

La SRA Occitanie s'engage à :

- Mettre à disposition des établissements les questionnaires via la plateforme de saisie en ligne (eFORAP) et faciliter l'accès à des ressources pédagogiques.
- Respecter la confidentialité des données échangées et des informations auxquelles elle a accès.
- Ce que l'entreprise auditrice respecte les gestes barrières dans votre établissement.
- Analyser les données et fournir un rapport d'évaluation par établissement /entité via la plateforme eFORAP (dont l'établissement sera le propriétaire).
- Produire un rapport régional anonymisé incluant les données saisies sur la plateforme eFORAP.
- La SRA Occitanie se réserve le droit d'annuler l'évaluation si les conditions sanitaires ne sont pas favorables.

En cochant cette case, vous engagez votre établissement à participer à la campagne 2023 "Regards croisés sur la bien-être", et acceptez les conditions listées ci-dessus.

Précédent

Envoyer



L'accompagnement en région

Accompagnement de la SRA Occitanie

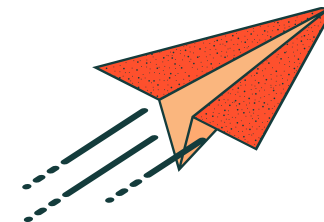


- ▶ Temps d'échanges organisés pour répondre à toutes vos questions (*techniques, conduite projet,..*) :
 - Jeudi 19 octobre 2023 à 13 h 30
 - Jeudi 16 novembre 2023 à 13 h 30

- ▶ Accompagnement personnalisé si besoin

- ▶ Accessibilité à la plateforme
 - Communication des identifiants pour accéder à la plateforme
 - Modifier le mot de passe
 - Ne pas modifier le nom des mesures

- ▶ Informer la SRA Occitanie de la date de début et de fin de votre enquête





Référents de la campagne au niveau régional

Axelle CARTON



Suivi de la campagne
et conduite de projet



Séverine DESFONTAINES



Référente
plateforme e-FORAP

Adresse mail : e-FORAP@sra-occitanie.fr

05.67.31.21.30





Merci de votre attention!

SRA Occitanie
6 Rue de Lourdes, Bât. C
31300 Toulouse

www.sra-occitanie.fr

 e-FORAP@sra-occitanie.fr

 05.67.31.21.30