



Association hospitalière de Franche-Comté

EPP Bientraitance → La pratique

Etats généraux de la bientraitance Franche-Comté

***14 octobre 2011
Micropolis, Besançon***



Association Hospitalière de Franche-Comté

✓ Présentation

- Association de type loi 1901
- Etablissement de santé privé d'intérêt collectif (ESPIC)
- Employant 2000 Personnes
- Gérant des établissements sanitaires et sociaux sur 3 départements: Haute-Saône, Doubs et Territoire de Belfort :



- Le CHS Saint-Rémy et Nord Franche-Comté

- 14 secteurs de psychiatrie → 1000 lits et places

- 8 structures médicosociales

- 3 MAS
 - 3 EHPAD
 - 1 FAM
 - 1 SAMSAH
- 399 places

Partenariat RéQua

- ✓ **Etablissement adhérent au RéQua depuis 2005**
- ✓ **Implication des professionnels dans différents ateliers et groupes de travail dont**

↳ **« Bientraitance »**

↳ **EPP « Bientraitance »**

EPP « Bientraitance » → Lancement

- ✓ **Présentation du projet à la DSI → référentiel RéQua**

- ✓ **Validation par la Direction Générale**

- ✓ **Délimitation du champ d'application**
 - **22 unités sanitaires**

 - **7 structures médico-sociales**

EPP « Bientraitance » → Lancement

✓ Professionnels concernés

- Tout professionnel en contact avec le patient ou le résident

✓ Information

- Médecins-chefs
- Médecins coordonnateurs
- Médecins référents
- Surveillants-chefs

EPP « Bientraitance » → Recueil de données

✓ Envoi des questionnaires « institutionnels »

↳ Direction Générale

↳ Responsables structures médicosociales

✓ Envoi des questionnaires « agents »

↳ Surveillants-chefs ⇒ diffusion surveillants
⇒ professionnels

↳ Responsables de structures ⇒ professionnels

EPP « Bientraitance » → Recueil de données

✓ **Durée du recueil**

↳ 1 semaine en août 2010

↳ Recueil anonyme, avec émargement remise et retour du questionnaire

✓ **Saisie des données par l'établissement**

✓ **Analyse des données par le RéQua**

EPP « Bientraitance » → Résultats questionnaires « agents »

✓ **550 questionnaires distribués → 412 retournés**

✓ **Résultats → Points forts**

- **Respect de la personne dans sa globalité**
- **Prise en compte habitudes, goûts, habillement, besoins**
- **Autonomie privilégiée**
- **Ecoute**
- **Communication verbale et non verbale**
- **Accompagnement fin de vie**

EPP « Bientraitance » → Résultats questionnaires « agents »

✓ Résultats → Points à améliorer

- **Evaluation de la douleur**
- **Confidentialité // informations état de santé**
- **Information bientraitance**
- **Horaires de visites**
- **Horaires de consultations**

EPP « Bientraitance » → Plan d'actions

✓ Elaboré en concertation avec la DSI

- **Constituer un groupe de travail « Promotion de la bientraitance » → appropriation EPP + résultats**
- **Informier et sensibiliser les professionnels à la bientraitance → restitution résultats EPP**
- **Créer un protocole de gestion d'une situation de maltraitance**
- **Mener une évaluation plus ciblée sur les aspects de la vie quotidienne**
- **Optimiser l'évaluation de la douleur → lien avec le CLUDS**

EPP « Bientraitance » → Restitution aux professionnels

- ✓ **Réalisée sur toutes les unités et structures de l'AHFC**
- ✓ **Animée par les membres du groupe de travail en binôme avec une trame de présentation**
- ✓ **50 réunions :**
 - **22 professionnels pour animer les séances**
 - **300 personnes rencontrées**

EPP « Bientraitance » → Restitution aux professionnels

✓ Supports papier laissés à disposition

- Questionnaire EPP + guide utilisation
- Résultats EPP
- Trame restitution
- Protocole « Gestion d'une situation de maltraitance »
- Constitution nominative du groupe de travail
- « Ebauche » Charte Bientraitance (RéQua)

EPP « Bientraitance » → Satisfactions

- ✓ **Aide du RéQua**
- ✓ **Soutien et implication → encadrement supérieur et de proximité / médecins**
- ✓ **EPP → levier**
 - **Questionnements des professionnels // Bientraitance → implication : 412 questionnaires retournés**
 - **Dynamique d'amélioration des pratiques → lancement d'une nouvelle EPP**
- ✓ **Rencontres, échanges lors des restitutions → sensibilisation et valorisation des personnels**

EPP « Bientraitance » → Satisfactions

- ✓ **Dossier de restitution très aidant pour animer les séances**
- ✓ **Mise à disposition des documents appréciée**
- ✓ **Apport de l'expérience des structures médico-sociales dans le domaine**
- ✓ **Promotion de la bientraitance reconnue lors de la visite de certification**

EPP « Bientraitance » → Difficultés rencontrées

- ✓ **Disponibilité des professionnels**
- ✓ **Organisation pratique pour les séances de restitution**
- ✓ **Proximité de la certification**
- ✓ **Saisie informatique réalisée par une secrétaire (412 questionnaires)**
 - période de congés payés
 - certification V2010 en novembre

EPP « Bientraitance » → Conclusion

✓ Bientraitance

- Thématique « porteuse » de réflexion et de sens
- Dynamique et implication du groupe de travail et des professionnels
- Prise de conscience du « vaste » champ d'application

« La bientraitance, c'est l'affaire de tous ! »

Merci de votre attention