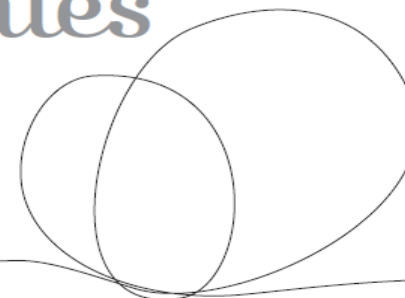


Bientraitance

Personnes âgées dépendantes

en établissement sanitaire, médico-social et à domicile



Promotion de l'amélioration
des pratiques
professionnelles

Dans le cadre du programme MobiQual



Mise en œuvre :
Société Française de Gériatrie et Gérologie,
avec le soutien de la
Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie.

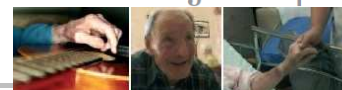
La bientraitance : le socle du programme MobiQual

Bientraitance
Personnes âgées dépendantes



- ▶ **La « trousse de bientraitance » est un outil de sensibilisation / formation à la bientraitance** mis à disposition des personnels des établissements, dans la perspective d'améliorer les pratiques professionnelles et donc la qualité des soins et de l'accompagnement des personnes en EHPAD, ainsi qu'en établissement de santé et à domicile.
- ▶ **Au sein du programme MobiQual, la bientraitance est complétée de thématiques spécifiques** : douleur, soins palliatifs, dépression et, thématiques à venir : maladie d'Alzheimer, nutrition, risques infectieux...

Le contenu de la trousse (1)



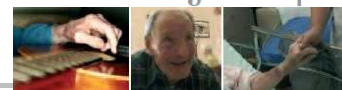
► Un DVD

- ✓ Des documents vidéo :
 - « 24 heures de la vie d'un EHPAD » (40')
 - « Paroles de terrain » (28')
 - « Toilette et soins du corps » (12'30'')
 - « Un trouble du comportement » (3'15'')
- ✓ Des documents imprimables
- ✓ Un diaporama « formateurs »
- ✓ Le guide de l'animateur

► Une plaquette de présentation

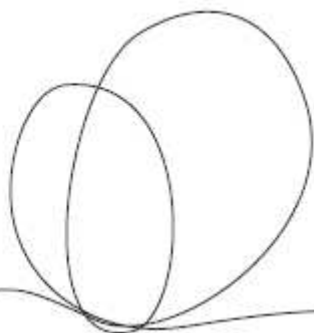


Le contenu de la trousse (2)



- ▶ **Un tableau éphéméride :**
dix propositions et petits bonheurs du jour

- ▶ **Des outils d'évaluation :**
 - ✓ **Tableau des objectifs**
 - ✓ **Boîte à idées**
 - ✓ **Questionnaires pré/post MobiQual bientraitance**
 - ✓ **Méthodes d'évaluation des pratiques professionnelles (EPP) proposées par le Collège professionnel des gériatres français (CPGF)**



L'action sensibilisation



- ✓ **Organiser un temps de réflexion transversal réunissant tous les acteurs intervenant dans l'EHPAD (Direction, Médecins, cadres de santé, soignants, personnel non soignant).**
- ✓ **Tenter de converger vers une vision commune de la bientraitance au sein de l'établissement.**

Pourquoi une telle démarche dans notre établissement ?



- ▶ **Les EHPAD, les services de court, moyen et long séjour** accueillent des personnes âgées le plus souvent polypathologiques et en perte d'autonomie, dont certaines atteintes de pathologies démentielles et donc **vulnérables**.
- ▶ **La qualité du « prendre soin » (care) et la qualité des soins y sont indissociables.**
- ▶ **Les personnels sont soumis à des difficultés dans leur exercice quotidien** : difficultés liées au fonctionnement de l'institution, difficultés émotionnelles, manque de formation, de soutien psychologique, etc.

Les objectifs généraux



- ▶ **Amélioration de la qualité de vie des personnes âgées résidant en EHPAD ou patients hospitalisés :**
 - ✓ Amélioration de la qualité de l'accompagnement, du « prendre soin ».
 - ✓ Amélioration de la qualité des soins.

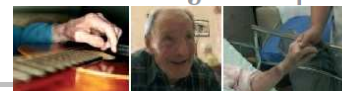
- ▶ **Amélioration de la qualité de l'environnement de travail des professionnels :**
 - ✓ Reconnaissance et valorisation du niveau de réflexion de la plupart des soignants.
 - ✓ Valorisation du soin technique et relationnel.

- ▶ **Mise à disposition des établissements d'un outil de questionnement permanent des pratiques pour le déploiement de la bientraitance.**

Les objectifs spécifiques à l'établissement

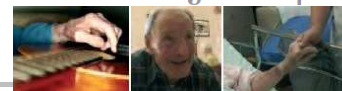


- Mobiliser les différents acteurs de l'établissement autour d'une action liée à la bientraitance
- Permettre une prise de distance par rapport à sa pratique quotidienne
- Permettre une prise de parole
- Initier des échanges
- Identifier les risques de maltraitance
- Proposer des pistes d'améliorations



► « 24 heures de la vie d'un EHPAD » (40')

- Le document vidéo est une porte ouverte vers un espace de discussion, permettant de dégager des problématiques pertinentes selon l'établissement. Il ne propose ni recette, ni solution.
 - ✓ Il montre des situations concrètes, les temps forts de la vie en établissement pendant 24 heures (scènes de vie, ambiances, interviews).
 - ✓ Il est scindé en chapitres pour permettre de le visualiser par parties:
 - 7h19 : réveil, lever, toilette, habillage, petit-déjeuner
 - 11h11 : repas
 - 14h14 : animations, visites, sorties, attente
 - 17h37 : repas
 - 19h22 : coucher
 - 22h43 : jusqu'au bout de la nuit...



Le guide de l'animateur est un document accompagnant le DVD destiné à aider l'animateur à engager et mener le débat après la visualisation d'un film, lors de la séance de sensibilisation/formation.

Sommaire

1. Le document vidéo « 24 heures de la vie d'un EPHAD »

1.1 Le contenu du document

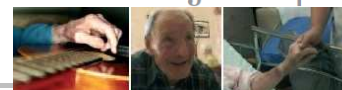
1.2 Les objectifs

1.3 Son utilisation

- *La visualisation (tout ou partie)*
- *Le débat*

Le guide propose des aides pour ouvrir et mener le débat :

- **Le questionnement éthique**
- **Une liste de thèmes de discussion possibles au fil du film**, chapitre par chapitre. Cette liste n'est qu'une proposition et n'est aucunement exhaustive.
- *L'après-débat : du questionnement des pratiques à l'amélioration de celles-ci.*



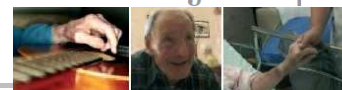
NOTRE EXPERIENCE

Mise en place de l'action de sensibilisation



- 8 séances de 1h45 réparties de février à mai 2011.
- Information transmise au personnel par le journal interne et par une note d'information.
- Environ 20 personnes par séance.
- Sensibilisation obligatoire pour les agents n'ayant pas suivi de formation « maltraitance », facultative pour les autres.
- Toute catégorie professionnelle, tout grade, tout service.
- Présence de bénévoles d'Alma lors de la séance du 6 avril.
- Questionnaire de satisfaction diffusé en fin de séance.





NOTE D'INFORMATION

Destinataires : *Cadres de santé des services de soins*

Objet : Information sur la bienveillance, obligatoire pour les agents n'ayant pas suivi la formation « Prévention de la maltraitance et attitude pratique face à l'agressivité de la personne âgée »

Les membres de la Cellule Qualité et la Direction proposent 8 séances d'information sur la bienveillance les :

- mercredi 2 mars 2011,
- mardi 8 mars 2011,
- mercredi 16 mars 2011,
- mercredi 6 avril 2011,
- mercredi 13 avril 2011,
- mercredi 20 avril 2011,
- mercredi 11 mai 2011,
- mercredi 18 mai 2011

de 14 h 45 à 16 h 30 en salle du Conseil de Surveillance.

Les personnels d'encadrement devront veiller à la répartition de leur effectif sur les 8 séances.

Il vous est demandé de remonter les inscriptions à Madame Florence LOGER le plus rapidement possible.

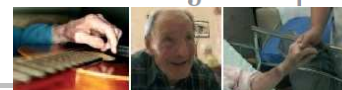
Fait à MONTMORILLON le 21 février 2011.

Le Directeur,

Jean MARTIN.



L'action sensibilisation



► Une animation par une Cadre de Santé et une psychologue :

- ✓ **Visualisation de 24 heures de la vie d'un EHPAD.**
- ✓ **Débat général.** Les animatrices se sont aidées du guide de l'animateur.
- ✓ **Evaluation de la satisfaction des professionnels** par le biais d'un questionnaire de satisfaction.



◇ Le questionnement éthique : une aide pour structurer le débat ?

- ✓ **Toutes les animatrices ne sont pas formées au questionnement éthique ;**
- ✓ **Le public n'est pas sensibilisé à la réflexion éthique ;**
- ✓ **Le temps dédié au débat ne permet pas une approche éthique ;**
- ✓ **Le nombre de participants (20 à 25 personnes) est incompatible.**

Sensibilisation des professionnels : des obstacles à surmonter



- ▶ **Des freins institutionnels** : Financer du temps agent 200 agents x 2 heures. Pouvoir mobiliser les moyens matériels pendant 8 séances (réservation d'une salle adaptée, matériel vidéo ...).
- ▶ **Des freins organisationnels** :
 - Temps insuffisant entre la diffusion des outils dans les établissements et le retour d'expérience ;
 - Difficulté pour trouver les « bons animateurs » et dégager du temps pour les différentes séances ;
 - Structurer l'animation.
- ▶ **Des freins professionnels** : Difficultés pour certains professionnels à se rendre disponibles pour les séances d'information (médecins).
- ▶ **Des freins individuels** : Le sentiment de culpabilité et d'insuffisance du personnel soignant face au concept de bienveillance.

Analyse des questionnaires de satisfaction



- 70 questionnaires analysés
- 100% des répondants considèrent la démarche de promotion de la bientraitance importante au sein de l'établissement
- Pour 78,26% des répondants, visionner le film a entraîné un questionnement particulier
- Le débat suivant le film a permis:
 - Pour 83,82% des répondants d'exprimer leurs idées
 - Pour 95,65% d'échanger avec le groupe
 - Pour 92,42% d'approfondir leur réflexion
- 81,43% des répondants sont très satisfaits d'avoir participé à cette séance et 18,57% moyennement satisfaits



- Question ouverte sur la **nature du questionnement amené par le film**
 - Difficultés de prendre du recul face à la pratique quotidienne
 - Danger de la « systématisation » des actes
 - Expression « remise en cause » fréquemment employée
 - La volonté d'améliorer les pratiques avec une interrogation sur les moyens
 - Le manque d'effectif ne revient pas aussi souvent qu'on pourrait s'y attendre
 - Besoin de formation exprimé



Retour des animatrices



- **Les points positifs**

- Richesse des réactions et des échanges ;
- Échanges entre les différents services et les différentes professions ;
- Réflexion sur l'organisation des soins ;
- Expression du vécu et du ressenti des soignants ;
- Point de vue du psychologue.

- **Les points à améliorer**

- Groupes plus restreints ;
- Temps de préparation en commun pour les animateurs ;
- Communication orale dans les services sur la mise en place de l'action de sensibilisation.

Le point de départ d'une démarche d'amélioration des pratiques



- ✓ **Pendant la période de diffusion du film, mise à disposition de la boîte à idées.**
- ✓ **A l'issue des journées d'information, définition en réunions de services d'objectifs d'amélioration : utilisation du tableau des objectifs.**
- ✓ **Validation des objectifs des différents services par la cellule Bientraitance qui élabore un programme d'actions.**
- ✓ **Bilan d'évaluation de la cellule Bientraitance en fin d'année.**

Conclusion



- ▶ **La réflexion autour de la bientraitance** fait partie intégrante de la vie du Centre Hospitalier à travers le **Projet d'établissement.**
- ▶ **La trousse de bientraitance** est un outil de sensibilisation qui a permis de donner une dynamique à la cellule Bientraitance naissante.
- ▶ **Ces actions s'inscrivent dans notre démarche continue d'amélioration des pratiques.**

