

Mise en oeuvre du programme
MOBIQUAL sur la thématique
Bientraitance au sein du pôle
Hébergement du Centre
Hospitalier de Chambéry

INTRODUCTION

- Présentation
- Calendrier
- Recommandations préalable à la mise en oeuvre
- Exploitation du KIT MOBIQUAL
- Premiers retours d'expérience
- Perspectives

Le pôle hébergement du CH de CHAMBERY, en bref...

- 400 LITS
- 5 structures en 3 sites , à 2 km les uns des autres
- Soit:
 - Un EHPAD de 120 lits dont 20 lits de psychogériatrie
 - Un EHPAD de 85 lits dont 21 lits unité d'hébergement renforcée
 - Un EHPAD de 70 lits dont 30 lits de psychogériatrie
 - Un EHPAD de 65 lits
 - Un EHPAD de 30 lits
 - Une USLD DE 30 lits

Le pôle hébergement du CH de CHAMBERY, en bref...

- Adossé à un centre hospitalier de référence, les structures ont une médicalisation élevée
- Rôle de recours pour le bassin chambérien (patients jeunes, situations médicopsychosociales complexes)

Le pôle hébergement du CH de CHAMBERY, en bref...

- 13 services
- Fonctionnement hospitalier avec 1 médecin, un cadre et un psychologue référent par service
- bureau exécutif du pôle : trio composé d'une directrice, d'une cadre supérieure de santé et d'un médecin coordonnateur
- Une équipe paramédicale: 0.25 ergothérapeute, 1 psychomotricienne, 1.5 kinésithérapeute

UNE MISE EN ŒUVRE QUI A NECESSITE DU TEMPS

- Réflexion entamée au sein du pôle depuis 2008
- Sur la sollicitation de l'ANESM, participation test en 2008 sur un des sites à un questionnaire d'autoévaluation en 20 points « bientraitance des personnes âgées accueillies en établissement », renouvelé début 2011 – *Pas de réelles exploitations pratiques de ces questionnaires*

UNE MISE EN ŒUVRE QUI A NECESSITE DU TEMPS

- Journée mobiqua à GRENoble en 2008: distribution de 4 kits d'évaluation des pratiques concernant 4 thèmes: dépression/ soins palliatifs/ douleur/ bientraitance: ce dernier thème est choisi en équipe pour être développé.

Il est mis au plan de formation 2010 de l'équipe encadrante. (bureau exécutif, cadres et psychologues)

UNE MISE EN ŒUVRE QUI A NECESSITE DU TEMPS

Eté 2009: suite à de plaintes exprimées de certaines familles , la nécessité d'une mise en oeuvre effective s'impose.

Novembre 2010:

Participation de l'équipe encadrante à une formation intitulée:

« la réflexion éthique, la susciter , la favoriser pour promouvoir la bientraitance »

soit 6 demi- journées

UNE MISE EN ŒUVRE QUI A NECESSITE DU TEMPS

Janvier à mai 2011:

- 4 réunions de pôle « bientraitance » (1 heure trente à deux heures) élargies à l'ensemble des cadres, médecins, psychologues en présence de la directrice, celle-ci assurant la réalisation des PV, ainsi qu'un soutien méthodologique.
- Visionnage du DVD par l'ensemble de l'encadrement, médecins et psychologues
- 6 juin 2011: Démarrage du déploiement de la démarche MOBIQUAL

Recommandations préalables à la mise en oeuvre

- Nécessité d'un réel engagement de la part de tous , notamment direction, cadres, médecin coordonnateur et médecins référents (pré requis)
- Réfléchir à la constitution du comité de pilotage (pas de personnel soignant jusqu'au démarrage pour notre part).

Recommandations préalables à la mise en oeuvre

- Veiller à ne pas constituer un catalogue de conduite type à tenir pour traiter des situations complexes
- Savoir décliner les aspects conceptuels sur une pratique concrète et les rattacher au projet de vie
- Idée d'intégrer le thème « bientraitance » à la prochaine enquête de satisfaction des résidents et de leur entourage

Recommandations préalables à la mise en oeuvre

- Émergence d'une volonté d'élargir la bientraitance à un champ plus vaste que celle qui concerne le seul résident: concept de « bientraitance élargie » au sein du pôle
- Nécessité d'un « débrouillage bientraitance », à l'aide d'une enquête courte auprès des équipes, de façon à en sortir des axes de travail

Recommandations préalables à la mise en oeuvre

Elaboration du questionnaire bientraitance :

46 questions fermées oui/non sur chaque thème du film, inspirées des recommandations du guide

– 3 questions libres:

* *Quelle est votre définition de la bientraitance?*

* *Donnez un exemple de vos pratiques bientraitantes auprès du résident*

* *Si on rêvait, que souhaiteriez-vous faire ?*

- 1 question sur le choix des thèmes du DVD à réfléchir en équipe (2 choix possibles sur 8)

Exploitation du KIT MOBIQUAL

Première étape:

- Lancement de la démarche par 4 séances identiques par site (1 heure trente à 2 heures), permettant une souplesse organisationnelle
- L'ensemble des personnels est concerné: infirmière, aides-soins, agents de services hospitalier, équipe d'animations , paramédicaux
la participation est rendue obligatoire (pas d'inscription au plan de formation)

Exploitation du KIT MOBIQUAL

Contenu d'une séance:

- * diaporama d'introduction: 10' (présentation de la démarche mobiqual et du DVD)-

Promouvoir la valorisation de ce que chacun fait de « bientraitant » dans son travail au quotidien. Recul nécessaire

- * remplissage du questionnaire: 10'

- * visionnage du film « 24h de la vie d'une EHPAD »

Exploitation du KIT MOBIQUAL

Contenu d'une séance:

* Exploitation à chaud des questionnaires sur les libellés libres qui sont sommairement dépouillés durant le visionnage du film, par les animateurs de la séance (directrice et/ou cadre et/ou médecin)

* Échanges immédiats après le visionnage du film:

- Introduction passerelle issue du guide de l'animateur
- Recueil des premières impressions à chaud qui sont colligées
- Rendu des réponses aux libellés libres

Exploitation du KIT MOBIQUAL

Contenu d'une séance:

- * Temps de 20' maximum d'échange à l'issue du film
- * Diaporama de 5' pour clore la séance élaboré à l'aide du guide, reprenant les divers concepts de bientraitance, ouvrant sur une proposition de travail au sein de chaque service sur les thèmes choisis à l'aide du kit

Exploitation du KIT MOBIQUAL

- Deuxième étape:
 - *Déclinaison du travail en équipe: travail d'approfondissement d'un ou deux thèmes (revisualisation de la séquence selon résultats du questionnaire) dans le cadre des réunions pluridisciplinaires ou sur des temps de grandes consignes ciblées « bientraitance »: définir des objectifs simples et ciblés.*
 - *Création d'une équipe de suivi composé du cadre, et au minimum d'un représentant de chaque fonction- calendrier et évaluation*

Exploitation du KIT MOBIQUAL

- Deuxième étape:
 - *Utilisation du poster éphéméride: valoriser ce qui existe déjà*
 - *Création et mise à disposition d'un classeur « bientraitance » qui se veut une documentation accessible à tous et qui permet le suivi des séances*
 - *Mise en place de la boîte à rêve*

Exploitation du KIT MOBIQUAL

- Troisième étape:
- Volonté de travailler à une notion de bientraitance « élargie », concernant l'ensemble de nos interactions interpersonnelles au sein de notre lieu de travail, avec le souhait d'aboutir à une charte d'éthique et de bientraitance du pôle. (exploitation de formation à l'éthique/ Comité de pilotage et calendrier à définir)

Premiers retours d'expérience

- Démarrage début juin de la démarche:
 - Intérêt manifeste pour réfléchir au thème de la bientraitance,
 - Nécessité d'accompagnement avant et après le visionnage du film qui peut être ressenti comme violent (importance de la présence du psychologue)
 - Attention aux risques d'interprétations, les anticiper (rassurer sur ce que l'on fait , peser les mots , être à l'écoute des ressentis)

Premiers retours d'expérience

- bien choisir son moments pour mettre en œuvre la démarche (équipe stable surtout)
- importance de la personnalisation du kit
(travail important en amont mais plus condensé par rapport au diaporama mise à la disposition)
- bien anticiper la logistique technique- nécessité d'avoir plusieurs posters et DVD pour les structures éclatées et importantes

Perspectives...et conclusions

- Une démarche intéressante, fédératrice sur lequel il est possible de nous appuyer pour faire vivre nos projets de services
- *Un conseil*: ne pas se lancer si on ne désire pas être soi-même dans l'exemplarité : recherche indispensable du sens que nous devons transmettre en étant également « bientraitant » dans nos pratiques

Perspectives...et conclusions

- Le simple fait de parler de ... bientraitance déclenche déjà quelque chose donc y croire

Notre vision chambérienne de la bientraitance:

C'est celle qui permettra d'aboutir à une posture pluriprofessionnelle visant à faire évoluer le projet de vie et de soins de chaque résident dans le respect de sa singularité et de son unicité.

Remerciements

- Julie ZIMMERMANN, Michèle RIFFLART, Yamina BOBIN, Dr Loïc DUPUIS, Dr Simona GOINA, Dr Franck TRINCHERO, Dr Evence SOULAS, Sandrine JOIN, Hélène BOIREAU, Christine VERNET, Guilaine PETIT-BARAT, Ulrich SCHANK, Véronique VIEUX, Stéphanie NORMAND, Anne VILLAR, Pierre-frédérique ANDRE, Séverine NONGLATON, Frédérique DALMOLIN, Sylvie TENHOVEN, Maria MACHADO, Donnatella DUPENLOUP, Françoise SCHMITT, Samuel MONTENON

email

- christelle.bonin@ch-chambery.fr
- julie.immermann@ch-chambery.fr
- michele.rifflart@ch-chambery.fr