

JOURNEE INTER-DEPARTEMENTALE
QUALITE DE LA PRISE EN CHARGE EN EHPAD ET DANS LES STRUCTURES
ET SERVICES PRENANT EN CHARGE DES PERSONNES AGEES
DEPARTEMENTS DE LA DROME ET DE L'ARDECHE



20 MAI 2011

PARC EXPO DE VALENCE

Bientraitance

Personnes âgées dépendantes

en établissement sanitaire, médico-social et à domicile

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.

Intervenant: **Marc MOULAIRE GCS HELPAM**

La bientraitance : le socle du programme MobiQual

Bientraitance
Personnes âgées dépendantes



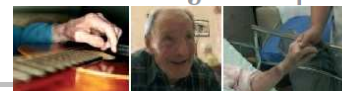
- ▶ **La "trousse de bientraitance" est un outil de sensibilisation / formation à la bientraitance** mis à disposition des personnels travaillant en EHPAD, en établissement de santé et à domicile dans le but d'améliorer les pratiques professionnelles
- ▶ **Au sein du programme MobiQual, la bientraitance est complétée de thématiques spécifiques** : douleur, soins palliatifs, dépression et, thématiques à venir : maladie d'Alzheimer, nutrition, risques infectieux...

Pourquoi un tel outil ?



Pourquoi une
trousse
de bientraitance ?

- ▶ **Les EHPAD sont à la fois des lieux de vie et des lieux de soins.** Ils accueillent des personnes âgées le plus souvent polypathologiques et en perte d'autonomie, donc **vulnérables**.
- ▶ **La qualité du "prendre soin" (care) et la qualité des soins y sont indissociables.**
- ▶ **Les personnels sont soumis à de grandes difficultés dans leur exercice quotidien** : difficultés liées au fonctionnement de l'institution, difficultés émotionnelles, manque de formation, de soutien, etc.



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

- ▶ **Soutien aux professionnels de ces établissements :**
 - ✓ Reconnaissance des soignants.
 - ✓ Valorisation du soin technique et relationnel.
 - ✓ Formation.

- ▶ **Mise à disposition d'outils pratiques pour le déploiement de la bienveillance.**

Comment (1) ?



- ▶ **En 2005**, dans le cadre de la loi de Santé publique de 2004, la **Direction Générale de la Santé (DGS)** a confié à la **Société Française de Gériatrie et Gérontologie (SFGG)** la mise en œuvre d'une démarche de sensibilisation à la bientraitance à destination des professionnels.
- ▶ **En 2009**, une **actualisation** de cette action est mise en œuvre dans le cadre du **programme "Bientraitance des personnes âgées accueillies en établissement"** et tient compte des travaux réalisés par l'**ANESM** (Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux)



Comment (2) ?



Ont participé à ce travail :

- Georges ARBUZ, sociologue, Universités Paris VII et XIII
- Marc BERTHEL, gériatre, CHU Strasbourg
- François BLANCHARD, Santé publique, gériatre - CHU Reims, SFGG, AFDHA
- Françoise BUSBY, directrice ALMA France
- Marie-Aimée CHAMBE, psychologue clinicienne, Hôpital Charles Foix, SFGG
- Françoise DESBONNET, service d'aide à domicile
- Olivier DUPONT, gériatre
- Benoît LAVALLART, gériatre
- Marie-Agnès MANCIAUX, gériatre, CHU Nancy
- Anne de PEUFEILHOUX, médecin
- Geneviève RUAULT, déléguée générale de la SFGG

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

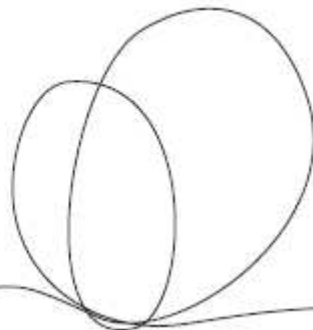


Le contenu de la trousse (2)



- ▶ **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)**



Les documents vidéo (1)



▶ "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).



Les documents vidéo (2)



▶ "Paroles de terrain" (28')

- ✓ La séquence rassemble des interviews de résidants, de proches, de professionnels.

▶ "Toilette et soins du corps"(12'30")

- ✓ Cette séquence montre une toilette complète suivie de soins du corps : pédicure, manucure, coiffure.

▶ "Un trouble du comportement" (3'15")

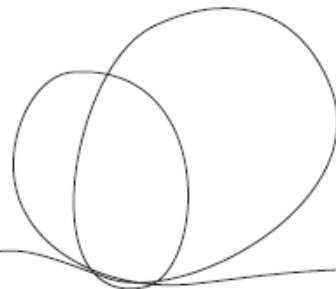
- ✓ Un résidant manifeste une envie de sortir à l'extérieur...





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.

Il reprend les 4 interviews et séquences du DVD



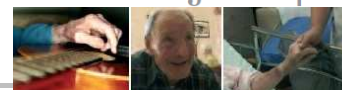
Dix propositions (1)



1. **Repérer et respecter autant que possible le choix des résidants.**
horaires (lever, toilettes, petit-déjeuner, changes, activités personnelles, coucher, visites, etc.).
2. **Maintenir un environnement olfactif agréable.**
3. **Favoriser un environnement sonore signifiant.**
(nature et volume des bruits réfléchis, bruits naturels, éviter les bruits désagréables inutiles)
4. **Faire sortir autant que possible les résidants en extérieur (de l'établissement) au moins une demi-heure par semaine.**
5. **Respecter autant que possible la liberté de circuler de chacun.**



Dix propositions (2)



6. **Limiter à 12 heures maximum le délai entre le repas du soir et le petit-déjeuner.**
7. **En cas d'appel, annoncer le délai et le respecter.**
8. **Définir un temps minimal pour la toilette.**
9. **Evaluer régulièrement le degré de satisfaction des familles et des résidents.**
10. **Désigner un professionnel référent pour chaque résident, chargé du recueil des plaintes, de leur transmission, de leur suivi.**



Pratiques de sensibilisation/formation (1)



► Mise en place d'un groupe de travail « bientraitance » au sein de l'hôpital Claude Déjean de Villeneuve de Berg

✓ Objectifs:

- Sensibiliser les professionnels
- Réaliser un état des lieux des pratiques pour les améliorer
- Réaliser une EPP (évaluation des pratiques professionnelles)

✓ Organisation:

- Animation par un psychologue et des responsables qualité
- Un représentant par service après appel à candidature
- Réunions de travail régulières

✓ Actions en cours:

- Réflexion sur les notions de maltraitance ordinaire et de bientraitance
- Sensibilisation par un questionnaire d'auto-évaluation





► Lancement par le CEPPRAL d'un groupe thématique « EPP bientraitance »

✓ Objectifs:

- Réaliser une EPP commune avec une méthode validée HAS
- Partager, mettre en commun les expériences
- Identifier les recommandations et référentiels validés
- Proposer des outils pratiques d'évaluation et d'amélioration

✓ Organisation:

- Participation de 12 établissements sanitaires, sociaux et médico-sociaux de Rhône-Alpes
- 4 réunions de 1h30 à Lyon réparties sur 1 an

✓ Travaux en cours:

- Elaboration et utilisation d'une grille d'auto-évaluation
- Réalisation d'une cartographie des risques de maltraitance
- Témoignages d'actions de « bientraitance ordinaire » à l'aide de fiches-expériences.

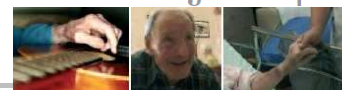
Pratiques de sensibilisation/formation (3)



- ▶ **Mise en place d'un module de formation par le CEPPRAL « Développer une culture et des pratiques de bientraitance »**
- ✓ **Programme:**
 - Les définitions et concepts de Bientraitance / Maltraitance
 - Les enjeux d'une démarche de bientraitance
 - La méthodologie de la démarche
 - Réflexion autour de l'approche culturelle de la prise en charge patient
- ✓ **Public concerné:**
 - Tout professionnel des établissements de santé et des établissements et services sociaux et médico-sociaux
- ✓ **Modalités pratiques:**
 - Une journée de formation sur Lyon
 - Animation par 3 experts du CEPPRAL (médecin, gestionnaire, qualicien).



Conclusion



- ▶ **La démarche de bienveillance** fait le socle de l'amélioration de la qualité de vie des personnes accueillies en établissement et des soignants.
- ▶ **La trousse de bienveillance** est un outil de sensibilisation et de formation pour aider les établissements à s'engager dans une démarche de bienveillance au quotidien.
- ▶ **Les outils d'évaluation** fournis, en donnant un caractère objectif à la démarche, renforcent sa légitimité et sa prise en compte au sein de l'équipe : diagnostic des difficultés, suivi de l'impact des actions mises en œuvre et identification des autres actions à mettre en œuvre.

