SRA QUALIRIS CENTRE-VAL DE LOIRE

RAPPORT DE RESULTATS

EVALUATION CULTURE DE SECURITE EN EHPAD

Multi-structures (26 entités)

Multi-sites (65 entités)

Edité le 17/08/2022

UN OUTIL CRÉÉ PAR QualiREL santé ET MUTUALISÉ DANS LE CADRE DE LA FORAP

Pour citer ce document : "Rapport de résultats de la mesure de Culture de Sécurité au sein de [Nom établissement]. QualiREL Santé - FORAP, 2022."

Culture de Sécurité des professionnels exerçant en EHPAD

Multi-structures (26 établissements) - Multi-sites (65 entités)

Sommaire

Contexte	*p.4*
Outil de mesure de la Culture de Sécurité retenu	*p.4*
Les thématiques de la Culture de Sécurité en EHPAD	*p.5*
Lectures des résultats	*p.5*
Description de l'échantillon	*p.6*
Votre état des lieux de la Culture de Sécurité	*p.7*
Détail des réponses concernant le signalement des évenements indésirables	*p.8*
Points forts et axes d'amélioration	*p.9*
Détail des réponses par dimension dans votre établissement	*p.10*
Annexe : liste des commentaires	*p.12*

Culture de Sécurité des professionnels exerçant en EHPAD

Multi-structures (26 établissements) - Multi-sites (65 entités)

Contexte

Dans la continuité des travaux portés sur la culture de sécurité en établissements de santé[1], la FORAP et les Structures Régionales d'Appui à la Qualité des Soins et la Sécurité des Patients ont lancé une évaluation sur la culture de sécurité en EHPAD entre mars et juin 2022.

La FORAP propose ainsi :

- un questionnaire en langue français validé dans le cadre du projet de recherche EHPAGE[2]
- Une première mesure nationale pour impulser des travaux sur les enjeux de culture de sécurité en EHPAD

La culture de sécurité, c'est quoi ?

La culture de sécurité est un ensemble de manières de faire et de penser qui contribuent à la sécurité du résident et qui sont partagée au niveau de l'organisation (équipe de professionnels, EHPAD).

Mesurer la culture de sécurité pourquoi ?

La culture de sécurité est un élément primordial pour mener de manière efficace des actions d'amélioration de la sécurité des résidents.

- Signalement des évènements indésirables associés aux soins
- Mise en œuvre du retour d'expériences
- Adoption d'une culture juste de l'erreur
- Amélioration du travail en équipe

Outil de mesure de la Culture de Sécurité retenu

Le questionnaire se compose de :

- 22 questions validées mesurant 7 thématiques de la CS,
- 6 questions non intégrées dans le calcul du score final de la CS mais qui ont une visée pédagogique sur la notion du signalement des évènements indésirables,
- 3 items renseignant des caractéristiques sociodémographiques du répondant.

Le questionnaire est divisé en 8 chapitres comme suit : A/Le travail dans votre établissement ; B/Communication ; C/Votre responsable ; D/Votre établissement ; E/Signalement des évènements indésirables ; F/Evaluation globale ; G/Informations générales ; H/Vos commentaires

Les questions sont évaluées sur une échelle de Likert variant de 1 à 5 (jamais, rarement, quelquefois, la plupart du temps, toujours ou pas du tout d'accord, pas d'accord, moyennement d'accord, d'accord, tout à fait d'accord). "Ne sais pas / non répondant" sont également des catégories de réponse.

[1] Guide « Enquêtes sur la culture de sécurité : comprendre et agir » (HAS-FORAP, 2019)

[2] Teigné D, Mabileau G, Anthoine E, Lucas M, Leclère B, Moret L, Terrien N. Transcultural adaptation and psychometric study of the French version of the nursing home survey on patient safety culture questionnaire BMC Health Serv Res 19, 490 (2019). https://doi.org/10.1186/s12913-019-4333-5

Culture de Sécurité des professionnels exerçant en EHPAD

Multi-structures (26 établissements) - Multi-sites (65 entités)

Les thématiques de la Culture de Sécurité en EHPAD

Les 7 thématiques mesurées sont les suivantes. Leur définition y est associée :

Thématique 1 : Travail d'équipe	Elle questionne le soutien et la collaboration dans le respect des collègues.
Thématique 2 : Effectifs	Elle questionne l'adéquation entre effectif, charge de travail et qualité de l'accompagnement.
Thématique 3 : Respect des procédures	Elle questionne la prise en compte des procédures par les professionnels.
Thématique 4 : Transmissions et partage d'informations	Elle questionne la qualité des informations à disposition des professionnels pour la prise en soins des résidents.
Thématique 5 : Alerte et retour d'expérience autour d'incidents	Elle questionne le traitement d'incidents potentiels ou avérés, et la recherche concertée de solutions.
Thématique 6 : Attentes et actions des responsables concernant la sécurité des résidents	Elle questionne l'encouragement au respect des procédures, la prise en compte des difficultés du terrain et des idées d'amélioration (à l'échelle du responsable).
Thématique 7 : Organisation apprenante et perceptions globales de la sécurité des résidents	Elle questionne la facilité à prendre en compte ses erreurs, mettre en place des changements pérennes, et la qualité globale de la prise en soin pour une sécurité des résidents.

Lecture des résultats

Lecture des résultats :

Des scores pour chacune des thématiques sont calculés. Ces scores constituent la moyenne du pourcentage de réponses positives pour l'ensemble des questions constituant la thématique.

- Pour chacune des 25 questions : % réponses par modalités proposées (code couleur associé).

Pas du tout d'accord ; pas d'accord ; assez d'accord ; d'accord ; tout à fait d'accord

- Pour chacune des 7 thématiques de la Culture de Sécurité : obtention de scores en % (code couleur associé) :

Score <50% signifie « thématique sous développée » ;

Score entre 50 et 75% signifie « thématique en cours de développement ».

Score >75% signifie « thématique développée » ;

Précautions : il est à souligner que ce rapport a été généré automatiquement à partir des données validées, et que certains résultats peuvent parfois paraitre non-pertinents. Cela peut être expliqué par de faibles effectifs dans les données et/ou une relative absence de variation dans les réponses (pouvant notamment affadir les Figures page 9).

Culture de Sécurité des professionnels exerçant en EHPAD

Multi-structures (26 établissements) - Multi-sites (65 entités)

Evaluation réalisée du au .

Description de l'échantillon

Participation

Un total de 1 832 questionnaires ont été complétés pour 4 470 professionnels ciblés, soit un pourcentage de participation de 41 %. Le tableau 1 présente le détail par filière professionnelles :

TABLEAU 1 : PARTICIPATION PAR FILIERE PROFESSIONNELLE

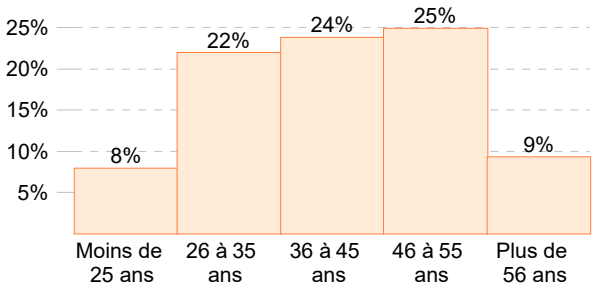
	Effectifs	cible	Participation
Paramédicale	1 107	3 174	35%
Logistique et technique	196	643	30%
Administration	103	224	46%
Educative et psycho-sociale	49	159	31%
Médicale	27	133	20%
Autres	86	137	63%
Non répondant	264		
Global	**1 832**	**4 470**	**41%**

Une attention particulière est à apporter vis à vis de ce faible taux de participation. En-deça de 60% de participation, les résultats ne peuvent être considérés comme extrapolables à l'ensemble de l'établissement.

Tranche d'âge

TABLEAU 2 / FIGURE 1 : REPARTITION DES REPONDANTS PAR TRANCHE D'AGE

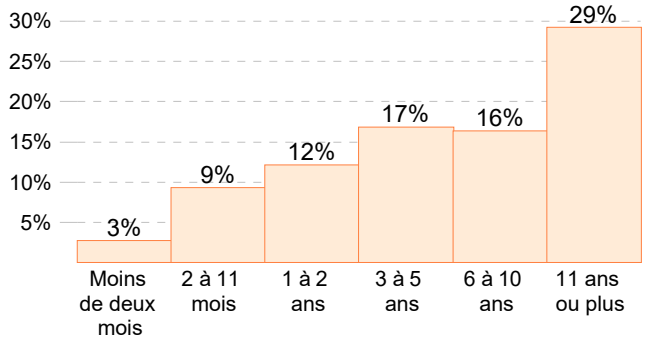
	n	%
Moins de 25 ans	146	8%
26 à 35 ans	402	22%
36 à 45 ans	437	24%
46 à 55 ans	456	25%
Plus de 56 ans	171	9%
Ne souhaite pas répondre	220	12%
Total	**1 832**	**100%**



Ancienneté

TABLEAU 3 / FIGURE 2 : REPARTITION DES REPONDANTS PAR ANCIENNETE

	n	%
Moins de deux mois	50	3%
2 à 11 mois	171	9%
1 à 2 ans	222	12%
3 à 5 ans	309	17%
6 à 10 ans	300	16%
11 ans ou plus	536	29%
Ne souhaite pas répondre	244	13%
Total	**1 832**	**100%**



Culture de Sécurité des professionnels exerçant en EHPAD

Multi-structures (26 établissements) - Multi-sites (65 entités)

Votre état des lieux de la Culture de Sécurité

Les scores obtenus sont présentés pour chacune des thématiques dans la figure 3 ci-dessous.

FIGURE 3 : SCORES DE VOTRE EHPAD POUR CHACUNE DES 7 THEMATIQUES

S'il y a en moyenne 50% ou moins de réponses positives, la thématique est dite "sous développée".
S'il y a entre 50 et 75% de réponses positives, la thématique est dite "en cours de développement".
S'il y a en moyenne 75% ou plus de réponses positives, la thématique est dite "développée".

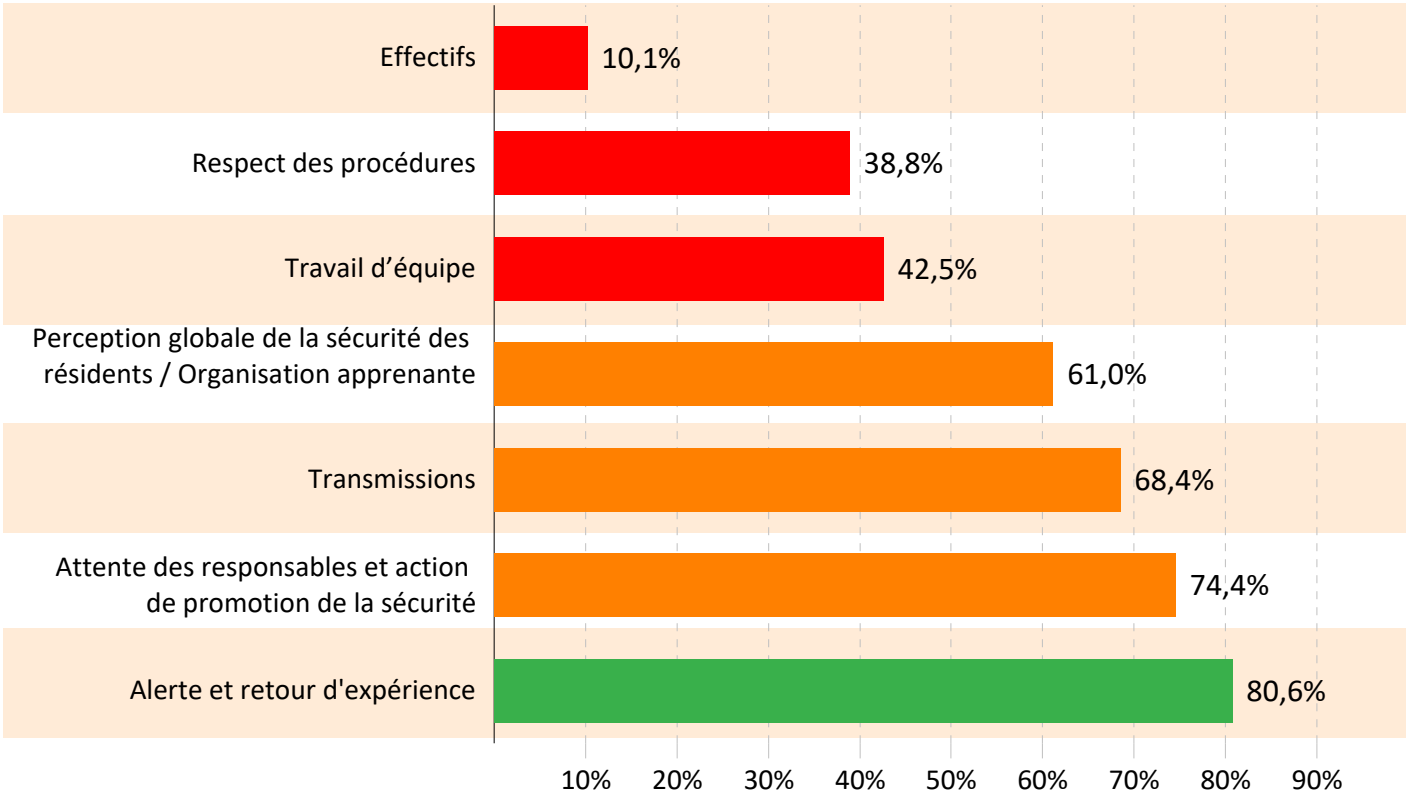


FIGURE 4 : Je pourrais dire à mes amis que c'est un établissement sûr pour les membres de leur famille.

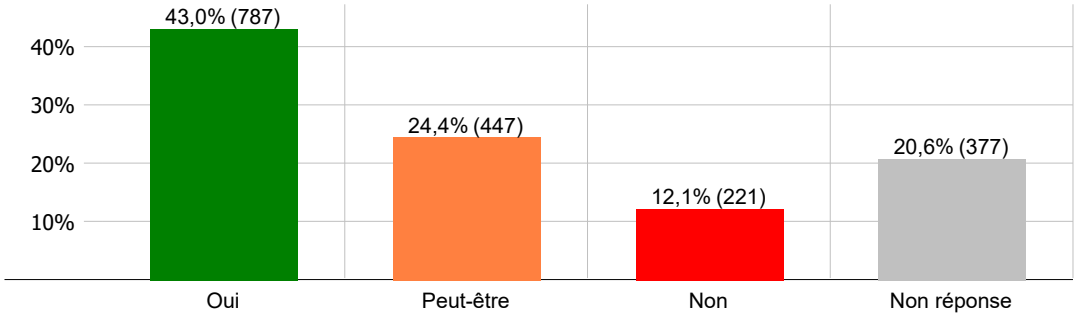
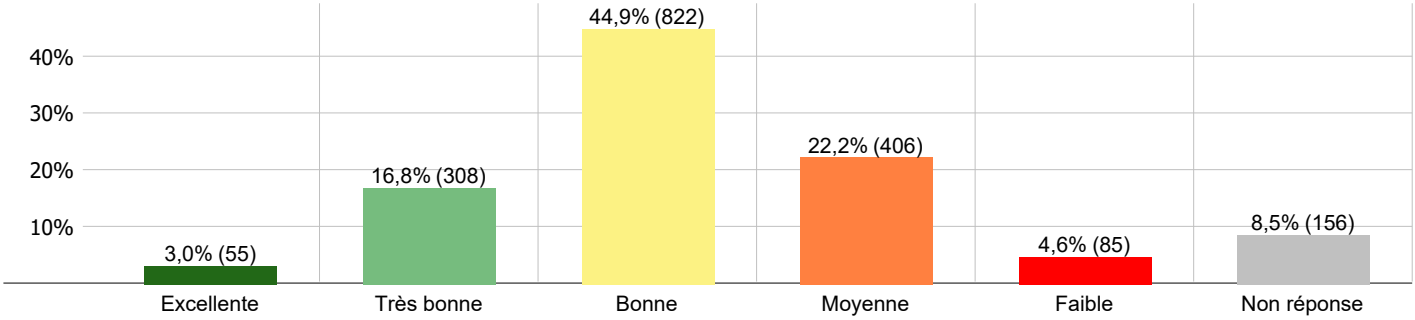


FIGURE 5 : Globalement, comment jugez-vous la sécurité des résidents dans votre établissement ?



Culture de Sécurité des professionnels exerçant en EHPAD

Multi-structures (26 établissements) - Multi-sites (65 entités)

Détail des réponses concernant le signalement des évenements indésirables

Il est important de prendre en compte qu'un nombre important de fiches de signalement des évènements indésirables mobilisé n'en prévaut pas la qualité. A l'inverse, l'absence de signalement des évènements indésirables doit amener à questionner le « silence organisationnel » ; cela peut soulever la question du « Osez-dire » et de la liberté d'expression au sein des équipes et auprès des résidents. Ainsi, il convient de ne pas se focaliser sur les données comme des résultats à atteindre mais de servir d'illustration afin d'alimenter la réflexion des professionnels.

FIGURE 6 : Au cours des 12 derniers mois, combien de fiches de signalement des événements indésirables avez-vous remplies et transmises ?

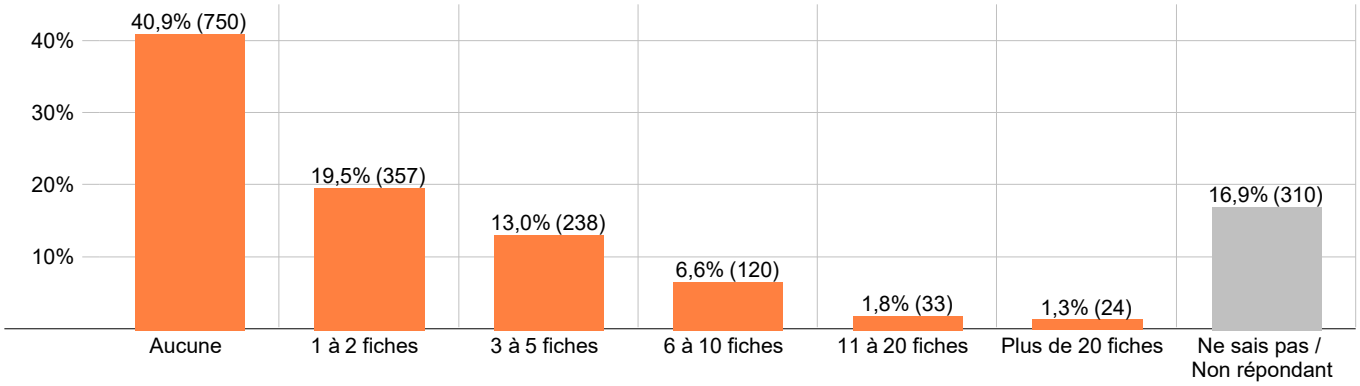


FIGURE 7 : Dans cet établissement, les dommages survenus sur le résident en lien avec sa prise en soins sont signalés

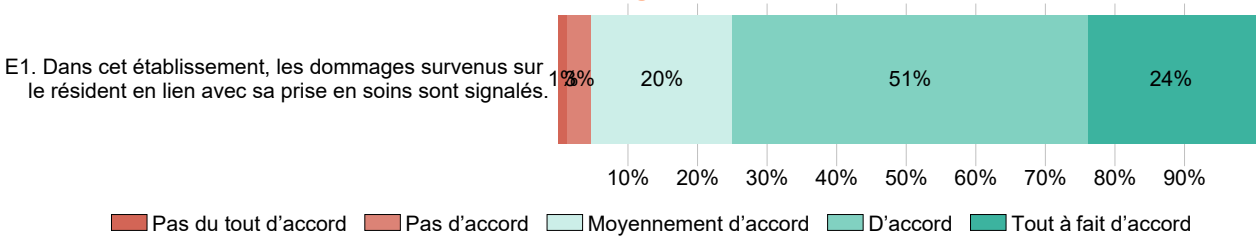
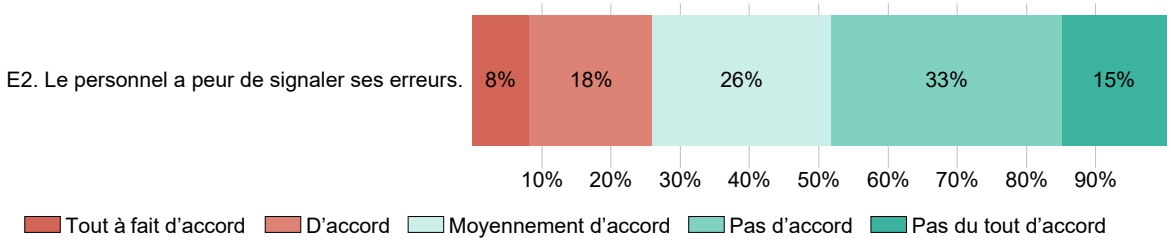
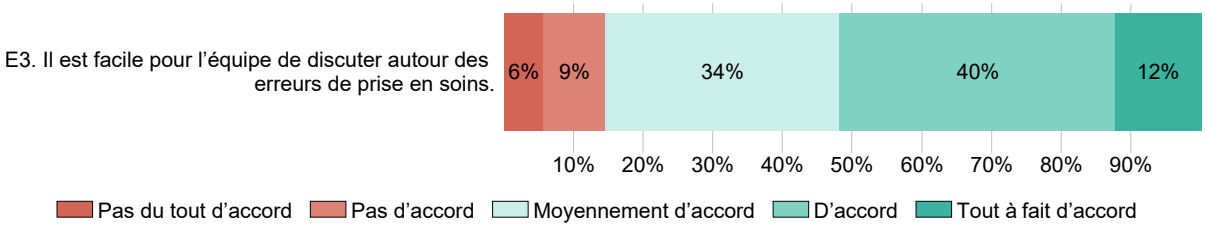


FIGURE 8 : Le personnel a peur de signaler ses erreurs*



*Les items abordés du côté défavorable ont vu leur graduation d'appréciation inversée pour conserver le sens négatif de la réponse.

FIGURE 9 : Il est facile pour l'équipe de discuter autour des erreurs de prise en soins



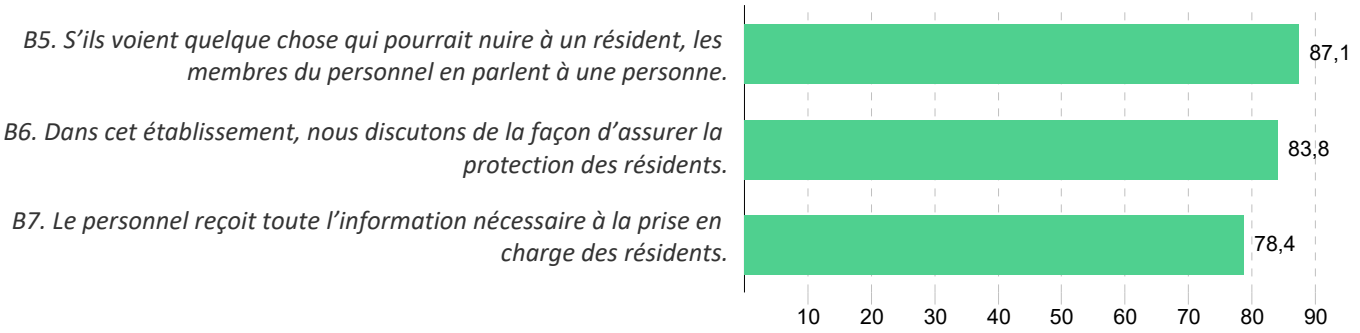
Culture de Sécurité des professionnels exerçant en EHPAD

Multi-structures (26 établissements) - Multi-sites (65 entités)

Vos points forts

Ci-après sont présentés les 3 questions en lien avec la Culture de Sécurité ayant récolté le plus de réponses positives* (Tout à fait d'accord / D'accord) parmi les 3 dimensions les plus développées lors du remplissage du questionnaire dans votre établissement.

FIGURE 10 : LES 3 ITEMS AVEC LE PLUS DE REPONSES POSITIVES PARMI LES 3 DIMENSIONS LES PLUS DEVELOPPEES

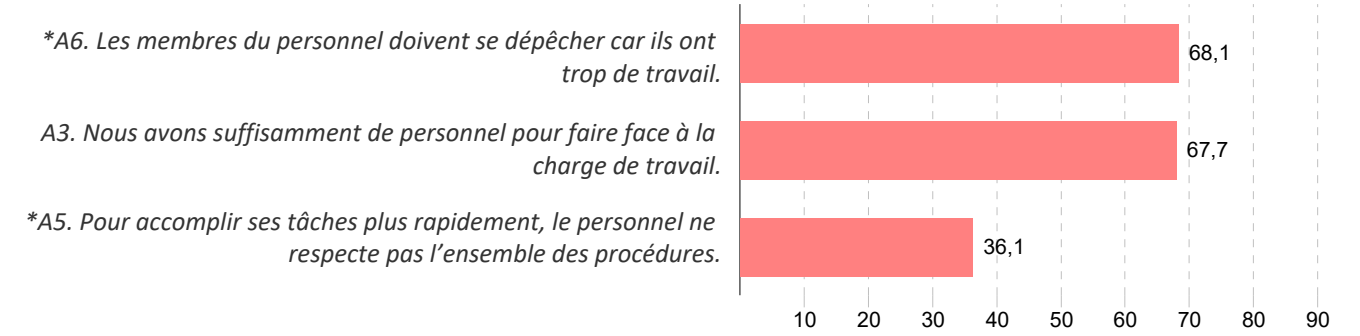


*Les items abordés du côté défavorable ont vu leur graduation d'appréciation inversée pour conserver le sens négatif de la réponse.

Vos perspectives d'amélioration

Ci-après sont présentés les 3 questions en lien avec la Culture de Sécurité ayant récolté le plus de réponses négatives* (Pas du tout d'accord / Pas d'accord) parmi les 3 dimension les moins développées lors du remplissage du questionnaire dans votre établissement.

FIGURE 11 : LES 3 ITEMS AVEC LE PLUS DE REPONSES NEGATIVES PARMI LES 3 DIMENSIONS LES MOINS DEVELOPPEES

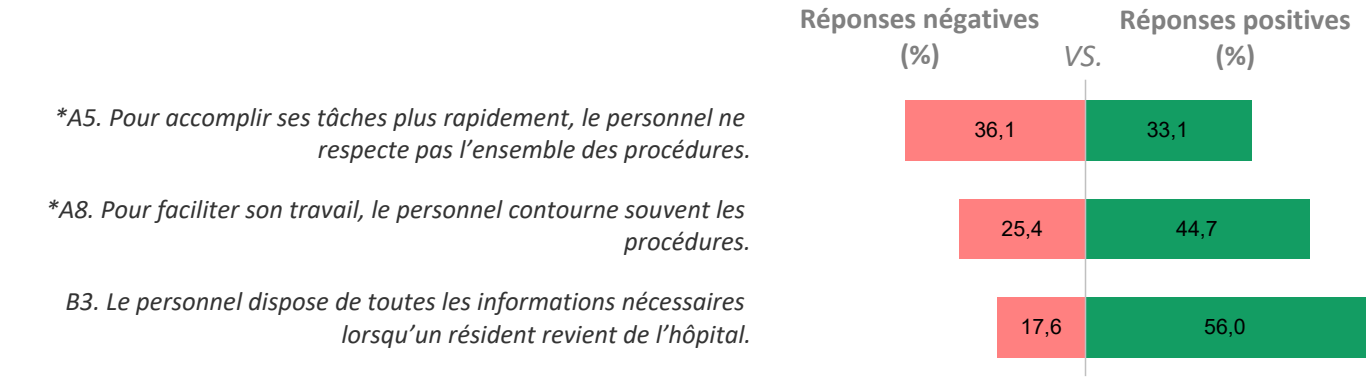


*Les items abordés du côté défavorable ont vu leur graduation d'appréciation inversée pour conserver le sens négatif de la réponse.

Les points pour lesquels il y a le moins de consensus au sein des répondants

Ci-après sont présentés les 3 questions en lien avec la Culture de Sécurité ayant récolté la plus grande répartition* dans les réponses lors du remplissage du questionnaire dans votre établissement.

FIGURE 12 : LES 3 ITEMS PRESENTANT LA PLUS GRANDE ABSENCE DE CONSENSUS



*Les items récoltant autant de réponses positives que de négatives et ce, dans les proportions les plus élevées.

Culture de Sécurité des professionnels exerçant en EHPAD

Multi-structures (26 établissements) - Multi-sites (65 entités)

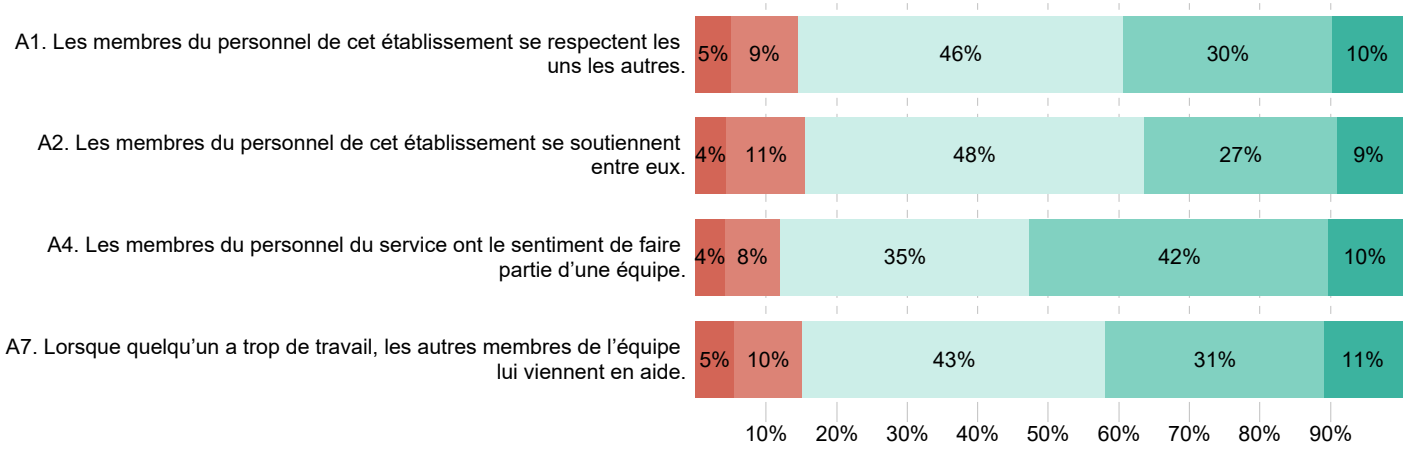
Détail des réponses par dimension dans votre établissement

Pas du tout d'accord | Pas d'accord | Moyennement d'accord | D'accord | Tout à fait d'accord

*Les items abordés du côté défavorable ont vu leur graduation d'appréciation inversée pour conserver le sens négatif de la réponse.

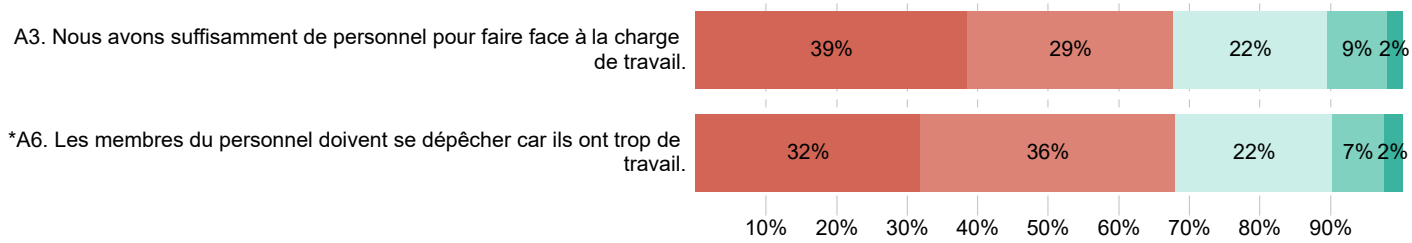
Thématique 1 : Travail en équipe

Elle questionne le soutien et la collaboration dans le respect des collègues.



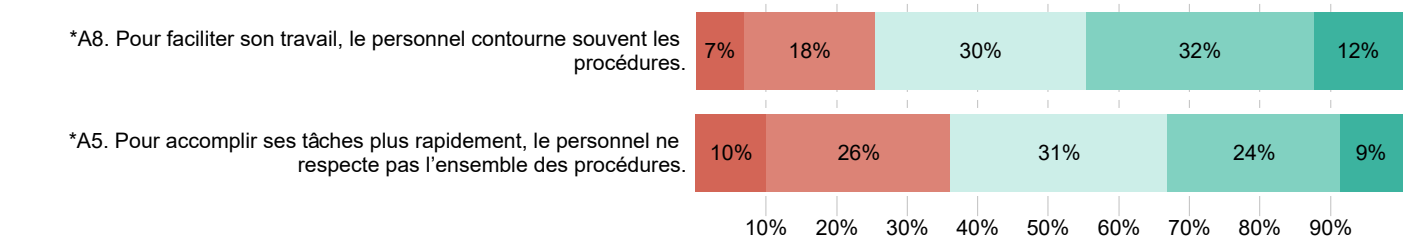
Thématique 2 : Effectif

Elle questionne l'adéquation entre effectif, charge de travail et qualité de l'accompagnement.



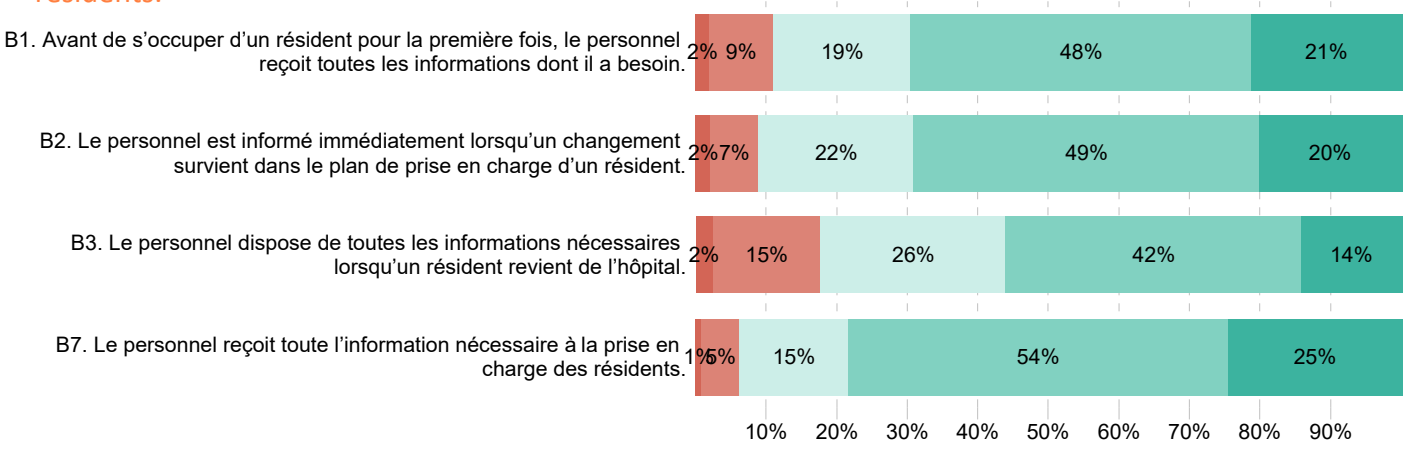
Thématique 3 : Respect des procédures

Elle questionne la prise en compte des procédures par les professionnels.



Thématique 4 : Transmissions et partage d'informations

Elle questionne la qualité des informations à disposition des professionnels pour la prise en soins des résidents.



Culture de Sécurité des professionnels exerçant en EHPAD

Multi-structures (26 établissements) - Multi-sites (65 entités)

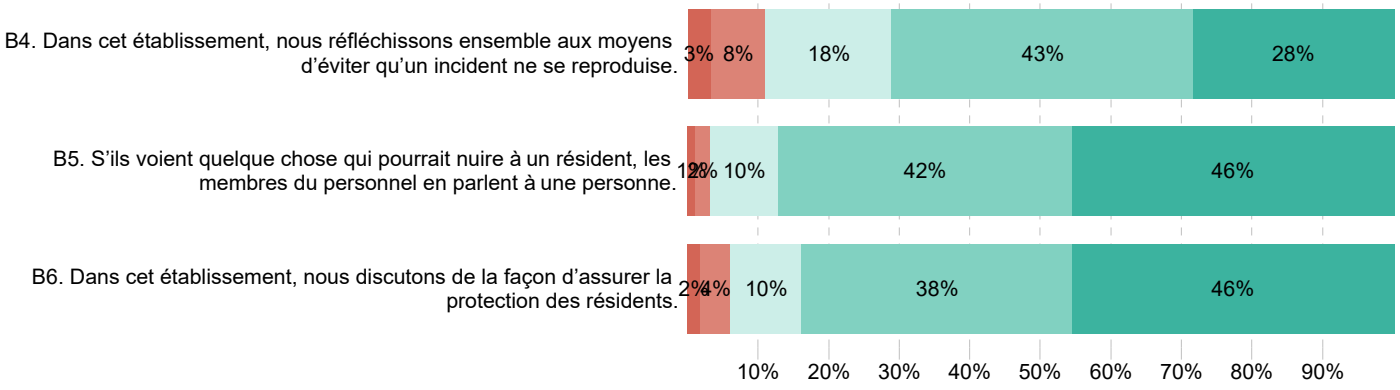
Détail des réponses par dimension dans votre établissement

Pas du tout d'accord | Pas d'accord | Moyennement d'accord | D'accord | Tout à fait d'accord

*Les items abordés du côté défavorable ont vu leur graduation d'appréciation inversée pour conserver le sens négatif de la réponse.

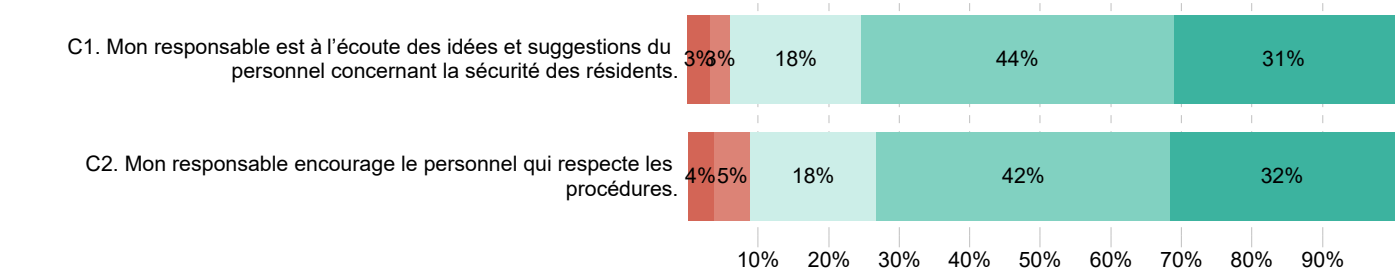
Thématique 5 : Alerte et retour d'expérience autour d'incidents

Elle questionne le traitement d'incidents potentiels ou avérés, et la recherche concertée de solutions.



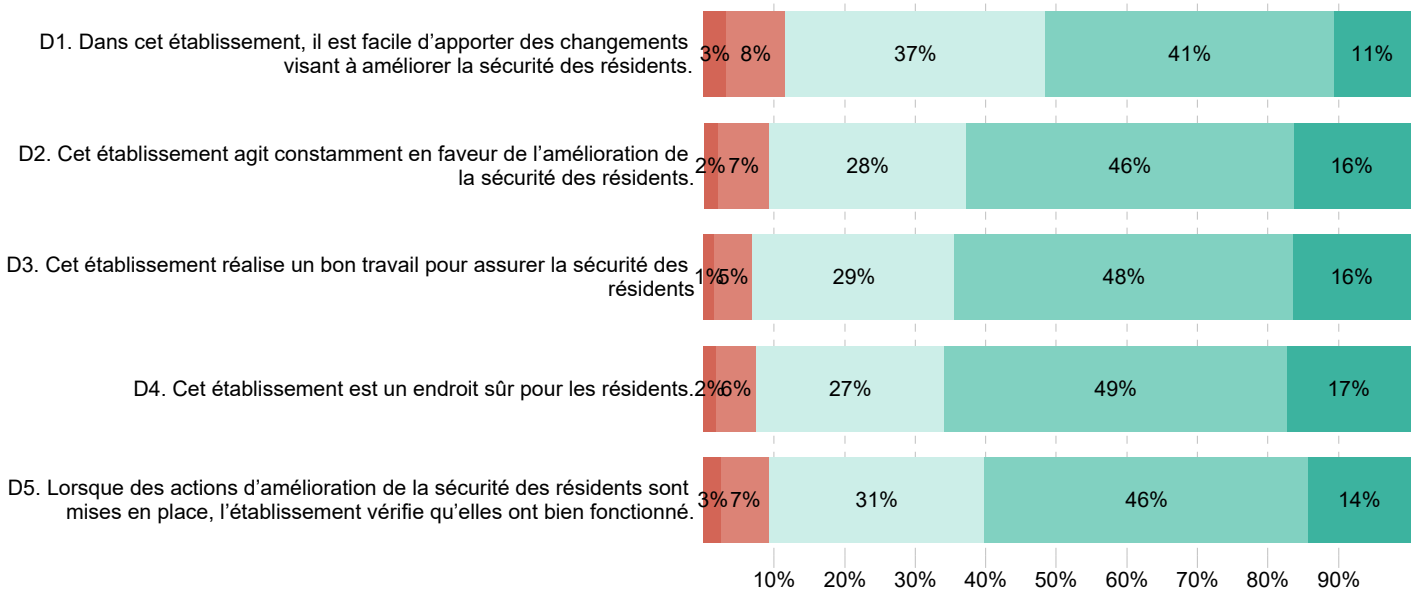
Thématique 6 : Attentes et actions des responsables concernant la sécurité des résidents

Elle questionne l'encouragement au respect des procédures, la prise en compte des difficultés du terrain



Thématique 7 : Organisation apprenante et perceptions globales de la sécurité des résidents

Elle questionne la facilité à prendre en compte ses erreurs, mettre en place des changements pérennes, et la qualité globale de la prise en soin pour une sécurité des résidents.



Culture de Sécurité des professionnels exerçant en EHPAD

Multi-structures (26 établissements) - Multi-sites (65 entités)

Annexe : liste des commentaires laissé par les répondants à l'issue du questionnaire

Commentaires
Manque de personnel bien formé
L'évaluation globale dépend des diversités du personnel
RAS
Manque de personnel donc mauvais déroulement dans la structure, mise en danger des résidents, moins de visu. Très peu de temps pour les toilettes le matin.
Je trouve qu'il manque du personnel pour les ASH.
RAS
SUR LE POOL DEPUIS 2013
RAS
Manque de personnel
Le fil de l'eau est un vieil établissement, mais nous arrivons tout de même a garder un environnement familiale. L'ensemble du personnel travaille en équipe, il a parfois des conflits ou des désaccords qu'on arrive a régler ensemble. La direction essaie d'être là quand nous avons besoin, même si depuis 2020 nous sommes un peu délaissé dans l'encadrement à cause du manque de cadres sur les EHPAD.
En Tant que personnel des cuisines je ne me sens pas très concerné par ce questionnaire
Manque de personnel pour une prise en charge digne de ce nom pour les résidents
Manque de personnelles !!!!!!!!!!!!
Dans l'ensemble ,c'est bon malgré le petit souci qui ne manque jamais dans le milieu du travail.
Sans direction ,le personnel en place faisant office, ne permet pas à l'établissement de poursuivre ses objectifs qualitatif et sécuritaire par manque de compétence évidente. c'est dommage.
La sécurité est bonne dans l'établissement (trop parfois en dépit de l'épanouissement psychique des résidents), un manque de communication est à noter entre services et étages impactant le dynamisme de l'établissement et de ce fait l'implication des AS dans le renouvellement des choses
Dégradation des prises en charge Manque de reconnaissance. Prises en charge de plus en plus difficiles
Manque de personnel
Insécurité du fait de nombreuses portes/issues de secours aux étages, RDC, de fenêtres non bloquées Manque de personnel Fatigue du personnel
Avoir un effectif au quotidien pour réaliser de bonnes prises en soins
Manque de personnel Manque d'écoute Mal-être Manque de matériel Pas assez de temps pour écrire sur le DPI
Manque de personnel, surcharge de travail . Non écouté par les cadres de service Manque de communication et de soutien entre équipes Les agents de service se sentent délaissés
Surcharge de travail, Manque de personnel Manque d'écoute
Le manque de personnel empêche de faire les choses et tâches à effectuer
Pas assez d'informations sur les entrées des nouveaux résidents. Mobilier usagé, freins des lits et fauteuils qui lâchent, barrières de lit qui nous tombe sur les pieds. Résidents qui relèvent du service UHA/UHR dans notre service, non adapté, risque de fugue et de chutes dans les escaliers . Anciens lits médicalisés où les résidents se coincent régulièrement les mains , bras... lève personne régulièrement en panne Sous effectif permanent du personnel.

Culture de Sécurité des professionnels exerçant en EHPAD

Multi-structures (26 établissements) - Multi-sites (65 entités)

Annexe : liste des commentaires laissé par les répondants à l'issue du questionnaire

Commentaires
Une direction inhumaine, ne pense qu'à ce qu'un résident peut lui apporter et non à son bienêtre, et se moque des employés
Avoir du personnel pour s'occuper mieux des résidents
Nous sommes en sous effectif et aimerions que cela change
L'EHPAD est en difficulté pour la prise en charge des résidents par manque de personnel. Les soins ne sont pas de qualité malheureusement. Cela ne va pas en s'améliorant, encore moins depuis la COVID-19
Il faudrait penser à embaucher du personnel
Ennui des résidents Non respect entre collègues
Personnel en sous effectif très régulièrement, ne peut donc pas faire le travail correctement et de communiquer avec les résidents 1 douche par mois
Manque de personnel Communication insuffisante plus de psy, ergo ,peu de kiné 1 douche par mois , locaux vétustes
Aucun
Besoin urgent de personnel
Epuisement des professionnels en EHPAD Dégradationde la qualité des soins en travaillant en sous effectif.
Beaucoup plus de personnel et du matériel pour pouvoir travailler dans de bonnes conditions
Manque de personnel. Manque de matériel (pour une bonne prise en charge des résidents), lève malade, lit, fauteuil garde robe) manque de matériel en période COVID +protections
Conditions de travail de plus en plus difficiles Résidents de plus en plus dépendants et aucun moyen (personnel insuffisant) pour une prise en charge digne Locaux vétustes et manque de matériel Fiches d'évènements indésirables faites mais aucun retour ambiance d'équipe dégradée à cause de l'accumulation des difficultés
Manque de matériel adapté, chambres trop petites et trop vieilles Pas d'intimité pour les résidents
Nous manquons énormément de personnel
Mauvaise ambiance générale entre personnels au sein de l établissement qui nuit secondairement aux résidents. Politique de la délation. Aucun respect entre collègues. Un peu plus d échanges constructifs, de dialogue et de bienveillance seraient les bienvenus.
On espère que pour une fois ce questionnaire va servir à quelque chose
A.5est ce que toutes les procédures sont connues? Par exemple toilette évaluative et contention (barrières de lit) parfois non respectées A.7 esprit d'équipe dépendant du personnel en poste et certains actes non déléguables E.2 pour ma part, erreur signalé à chaque fois mais est ce que tous le font? F.1 projection impossible B.1 transmissions mais pas toujours lues. Les transmissions connues sont données mais infos sur entrée pas tjs complètes
Même si les actions visant l'amélioration de la sécurité des résidents sont signalés par notre encadrement, cela ne suit pas plus haut!
Une prise en charge excellente du résident
Charge de travail lourde
Manque de personnel réccurent dans les services et de matériel
Le manque de professionnalisme est flagrant. Très peu de respect et d'écoute entre collègue. Pas assez d'autorité des supérieurs pour faire, appliquer les prises en soins notement sur le plan de soin. Établissement trop sanitaire "hospitalier" manque de vie.
Les ash et aide soignante font trop de dépassement de tache.

Culture de Sécurité des professionnels exerçant en EHPAD

Multi-structures (26 établissements) - Multi-sites (65 entités)

Annexe : liste des commentaires laissé par les répondants à l'issue du questionnaire

Commentaires
L'établissement est neuf il est vrai avec des moyens techniques déployés pour faciliter la prise en charge des résidents mais vous êtes enfermés sans aucunes vues sur l'extérieur . Il y a des films qui opacifient les fenêtres et les résidents lorsqu'ils veulent voir un coin de verdure ou l'environnement sont obligés de regarder dans 1/2cm à travers les films. C'est inhumain : leur dernier lieu de vie se cantonne à des couloirs lumineux car on les a retiré du monde comme si déjà ils étaient morts
Les responsabilités du personnel administratif sont mal définies. L'absence de Direction fait défaut.
..
Chutes = facilité préconisée pour les résidents = contentions = peu de personnel = plus ou peu de monde = grabatisation. Fugues = pas de sorties = dépression ou agitation = traitement pour calmer = grabatisation. Ennuies pas d'activité seul
1er : le manque de personnel peut entraîner des conséquences sur la sécurité du patient. 2ème : je remarque également que le sol est carrelé cela est dangereux en cas de chute et inapproprié pour les personnes vieillissantes.
Je me questionne sur la sécurité des résidents. Mettre à l'abri du danger les résidents, dans certains contextes, comme l'isolement m'interroge sur l'absence réelle de danger.
Favoriser l'écoute du personnel, l'entraide. Augmenter le nombre d'employés dans les soins.
Manque de personnel qui engendre de mauvaises prises en charge vis à vs des résidents. Je trouve cela déplorable et réfléchis à changer de métier.
Le personnel devient très individuel, il n'y a plus l'esprit d'équipe comme avant. Le personnel ne se remet plus en question rejette la faute aux autres soignants (erreurs). L'humanité n'y est plus également.
Hiérarchie pas à l'écoute du personnel soignant qui est en souffrance physique et psychique. Sentiment d'une mauvaise prise en charge du résident.
C1 et C2 : ça dépend lesquels.
Manque d'entraide et de cohesion, aucun esprit d'équipe et de bienveillance de certains
Mauvaise orientation des résidents qui relèvent d'une structure sécurisée, de psychiatrie ou USLD de se fait la structure n'est pas adaptèe et donc mise en danger du résident. du fait des conditions sanitaires la structure est fermée , mais lorsque tout va redevenir normal ces résidents seront encore plus en danger et pas assez de personnel pour les surveiller.
Le souci actuel, c'est le personnel qui ne reste pas pour la régularité et la prise en soins des résidents. Il faut reformer continuellement d'autres personnes.
RAS par contre c'est une bonne méthode de faire ces questionnaires.
Il y a pas de reconnaissance niveau du cadre. Le salaire n'est pas conforme pour les ASH. Manque de matériel de personnel. Les agents sont fatigués, manque de considération du cadre. La fatigue du groupe se ressent.
..
Les moyens de sécurité et la sécurité sont à revoir. Merci.
Cet établissement à la particularité d'être proche du Loing et d'avoir une superbe terrasse avec un jardin où les résidents peuvent se balader tout en restant à l'intérieur de l'établissement et bien évidemment en sécurité.
Respect
L'ensemble du personnel ne participe pas toujours à l'amélioration et au suivi des soins prodigués aux résidents.
Une chose est sur l'esprit d'équipe est présente
Etablissement grand avec du personnel qui ne vient pas travailler
Très intérèssant de faire de temps en temps ses sondages.
Très bon établissement. Le personnel comme l'encadrement reste vigilant à une prise en soin de qualité des résidents
Manque de personnel pour de bonnes prises en charge des résident - esprit d'équipe a travailler
Plus de personnel pour une meilleur prise en charge des résident
Manque de personnel = insécurité des résidents.
Trop d'histoires entre le personnel perte de motivation = sécurité des résidents en danger
La prise en charge des résidents c'est au top, quelle amélioration au quotidien, pour le bien-être des résidents.

Culture de Sécurité des professionnels exerçant en EHPAD

Multi-structures (26 établissements) - Multi-sites (65 entités)

Annexe : liste des commentaires laissé par les répondants à l'issue du questionnaire

Commentaires
Quand nos dirigeants auront compris que la bonne prise en charge des personnes âgées dépendantes demande d'importants moyens HUMAINS, on aura fait un grand pas vers une prise en charge de qualité.
Dans cet établissement il n'y a pas d'écoute ni d'entraide par contre il y a beaucoup de personnelles qui emplois trop la délation auprès de la direction pour atteindre d'autres collègues de travail .
Nous souhaitons un peu plus de reconnaissance sur notre travail (cadre et direction) Que les résidents aient plus d'animations (vu le prix qu'ils payent) Le travail est bâclé et fait à la va vite car ne nous sommes pas en nombre , une cinquième personne serait indispensable .
R.A.S
Manque de personnel
Plus de moyens matériels et humains
Manque de moyens humains : difficulté à réaliser ses tâches Manque de temps pour discuter avec les résidents qui sont seuls Difficulté dans la prise en charge des stagiaires
Manque d'écoute des résidents et des aides-soignants
Manque de moyens humains et de matériel Prise en charge dégradée Charge de travail de plus en plus importante Absence cadre
Regrette que des propositions faites par la direction des soins et l'encadrement ne soient pas mises à l'essai certaines personnes n'aient pas le changement mais continuent de se plaindre
Beaucoup de chose sont à revoir et à repenser : prise en charge des résidents et organisation du travail. Le système EHPAD est une erreur en soi. Trop de gens dans un même lieu pas assez de personnel, d'animation, d'attention, d'humanité. Le personnel qui veut bien faire et les résidents sont en souffrance.
- Manque de personnels diplômés et compétents - Manque de moyens matériels pour travailler en sécurité et pour une bonne PEC.
Trop tôt, RAS
Plus de personnel jour / nuit
RAS
Dégradation de la qualité des soins dû au sous effectif répétitif, plus de relationnel envers le résident, peu de temps.
Trop de personnel non qualifié
Prise en charge des résidents atteints de pathologies non adaptées à l'établissement (manque de sécurité) et manque d'effectif afin d'apporter une bonne prise en soins. Mise en difficulté du personnel.
Sous effectif trop souvent
Compliqué actuellement, notamment avec la crise Covid et la lassitude des equipes
Rien a dire
être prévenu quand les résidents sont hospitalisés ou quand ils rentrent
La sécurité dans les soins n'est pas du tout convenable, alors que la sécurité du bâtiment oui.
Ça fait plus de 2 ans et demi que je travaille ici.
Les résidents ne seront jamais en sécurité, faute de personnels, ils sont seuls en permanence, souvent isoler dans leurs chambres.
Manque de personnels soignants surtout aide-soignants pour une meilleure prises en soins de résidents.
Niveau de communication soignant / famille. Trop de choses "caché" aux familles.
Pas beaucoup de communication transmis entre le personnel et les familles.
Cet établissement ne garantie pas une bonne sécurité ni une bonne prise en soins des résidents de part le fait qu'il y ait un manque de moyen humain...
Les mesures de sécurité sont augmentées depuis la gestion du COVID. Il reste toujours un manque cruel de personnel dû à de nombreux arrêts de travail.

Culture de Sécurité des professionnels exerçant en EHPAD

Multi-structures (26 établissements) - Multi-sites (65 entités)

Annexe : liste des commentaires laissé par les répondants à l'issue du questionnaire

Commentaires
Plus de formation pour le personnel. Plus d'écoute de la part du responsable.
Communiquer avec nos supérieurs. Avoir du personnel et matériel.
Suite au manque de personnel le travail devient de plus en plus dur.
Changement de cadre nécessaire pour un meilleur fonctionnement du service.
Structure pas du tout adaptée pour certains résidents.
Charge de travail de plus en plus importante pour un effectif de soignants insuffisant.
Se sont les moyens financiers qui limitent les moyens humains et en matériels pour optimiser la sécurité des résidents. le manque d'attractivité, de rémunération, de considération des AS induit le manque de personnels
Manque d'entraide avec certains services manque de tolérance
Le manque de personnel (qualifié) épuise le reste de l'équipe. La fatigue, peut entrainer de la maltraitance
Le manque et la pénurie de personnel, l'épuisement professionnel, les conditions de travail rendent la sécurité des résidents plus défaillantes
Manque de personnel qualifié. effectif réduit ce qui surcharge la prise en charge du résident (suivi, douche, lever, etc)
Manque de personnel qui ne permet pasune bonne priseen charge du résident, glissement de tache important qui peux amene à des accidents surveillance acrue qui met la pression sur le personnel
Manque de personnel pour une bonne prise en charge du résident. comment faire des douches quand on a 11 résidents à laver, lever, installer à la table, faire manger
Les questions sont pertinentes....
Glissement de taches, sureillance ++ manque de personnel
Manque d'entraide avec certains services (dommage). parfois manque de tolérance envers ses collègues
Surcharde de travail, sous effectif, glissemetn, de tache
RAS
Personnel non formé
Trop de manque de personnel, se qui peut provoquer le manque de sécurité et accident pour les résidents
Nous avons trop de charges, de travail, + charge mentale,. beaucoup de stress, il manque du personnel dans différents secteurs : les soins, transversales, le soir, lingerie, nous sommes en première ligne vis a vis des familles, des résidents, qui ne sont pas très facile, et qui sont très mécontent de la prise en charge dû au manque de personnel
L'EHPAD dans laquelle je travaille est un bon établissement avec une bienveillance présente, mais qui s'essouffle par manque de personnels, manque de cadre structurant, liée à la crise COVID qui dure et qui alourdie la prise en charge, et le manque de reconnaissance gouvernementale (salaire bas, profession non reconnue comme pénible.....)
Personnel délaissé, peu respecté, par sa hiérarchie subissant des menaces de rapports ou blâmes. Charge de travail énorme aux vues de plannings mals faient. Pression, stress, épuisement sont le quotidien des équipes qui subissent tout cela.
Matériel qui commence à être obsolète (tables, chaises, fauteuils roulants)
C1 et C2 : avant, non ; maintenant : oui. E4 : les FEI sont le plus souvent remplies par les IDE F1 : plus maintenant, il manque trop de personnel. F2 : portail ouvert, ascenseur toujours en panne. Manque beaucoup de personnel pour des soins adaptés et de qualité aux résidents. Nous ne sommes jamais remerciés de nos efforts, même si on travaille en sous-effectifs.
A7 : cela dépend avec qui je travaille. C1 : maintenant oui mais pas avant. C'est bien les questionnaires, mais il faut venir sur le terrain pour voir comment les soignants souffrent par manque de personnels.
Présente à temps partiel je n'ai rien observé qui m'ait choquée dans l'établissement En revanche je vois beaucoup de résidents souriants Ce qui laisse entendre qu'il s'y sentent bien
Ils faudrait plus travailler en équipe et dans une bonne ambiance surtout que l on travaille dans un Ehpad et qu'ils y ait moins de clans

Culture de Sécurité des professionnels exerçant en EHPAD

Multi-structures (26 établissements) - Multi-sites (65 entités)

Annexe : liste des commentaires laissé par les répondants à l'issue du questionnaire

Commentaires
On doit faire plus de transmission écrit , respecte les collègues pour avoir une bonne équipe , améliorer la sécurité des résidents etc .
La pris en soin des accompagnements individuels sont de qualité , néanmoins les locaux restent vétustes ce qui complique le quotidien
Désolée,je n'ai pas assez de recul pour répondre à la totalité des questions.
Cet établissement est un endroit sûr pour les résidents
Plus de formations pour les nouveaux contrats
Améliorer l'accompagnement et la formation des nouveaux contrats
Pas du tout
Les résidents sont bien traités, bonne ambiance et bonne prise en charge
Pas assez de personnels, souvent en sous effectifs, pas assez de temps avec les résidents
Au niveau sécurité, le manque de personnel soignant fait que nous sommes pas toujours là où il faut. nous avons besoin de plus de personnels soignants pour pouvoir avoir plus de temps a consacrer à nos résidents, et que nous soyons un peu plus à notre écoute. le personnelle est épuisé.
Tout est fait pour décourager ceux qui ont une conscience professionnelle, diviser pour mieux régner. Ambiance déplorable. Aucune écoute des responsables envers le personnel qui est en grande souffrance par manque de communication.
Garder une bonne entente entre collègue, du respect
Avoir et garder un bon esprit d'équipe
Un bon établissement, très accueillant
Il pourrait y avoir des améliorations dans l'organisation et pour le matériel
Mauvaise ambiance (c'est pas trop ça ...) hypocrisie
Manque de communication, sécurité insuffisante, manque de suivi médical de la prise en charge, manque d'organisation du service
Je pense qu'il y a un manque évident de communication la sécurité n'est pas satisfaisante due au manque de temps de prise en soins et aux barrières qui sont souvent en panne (intrusion) il y a également un manque de suivi de soins du à la fatigue générale du personnel et à la charge de travail importante. il y a un épuisement très présent à tout niveau
Je m'interroge sur le temps de prise en soin pour chaque résident et comparer avec la réalité. merci
Un nouvel établissement avec chambre seule du personnel !!!! plus d'animations
Reconstruction du bâtiment
Bâtiment à refaire
Matériel : lits freins défectueux, lits plus ergonomiques
Installation d'une clim refaire les locaux au propre plus de personnel
Des pistes d'amélioration ou actions correctives sont proposées mais le suivi et mise en place est long, certaines propositions ne sont pas suivies et il faut aller à la "pêche aux informations" pour le savoir
Peu de soutien de la direction ! Charge de travail qui s'alourdie
Il faut encourager l'entraide et augmenter le personnel
Très bon établissement et très bonne équipe
Manque de personnel
Manque d'animation

Culture de Sécurité des professionnels exerçant en EHPAD

Multi-structures (26 établissements) - Multi-sites (65 entités)

Annexe : liste des commentaires laissé par les répondants à l'issue du questionnaire

Commentaires
Manque de personnel Priorisation des soins lorsque le service est en mode dégradé Promouvoir la formation professionnelle(augmenter les places en formation AS)
Bon établissement. Ils essayent de faire au mieux pour les résidents et les personnels
Gros problèmes liés à la direction et cadre de santé qui ne sont jamais à l'écoute du personnel. Arrêts de travail et accidents très fréquents dûes à une surcharge de travail. Les agents en arrêt ne sont pas remplacés . Nous sommes très souvent rappelés pour paliés à ces arrêts. Nous sommes voués à nous même. Pour moi nous sommes dans la maltraitance que ce soit pour nous et les résidents.
Manque de personnel
Pas assez de communication avec les cuisiniers
Manque plus de personnels pour la charge de travail
Charge de travail de plus en plus importante avec beaucoup moins de temps pour le relationnel
Faire une demande par service, le service de médecine est le meilleur
Toujours pas d'accords avec les FEI, c'est de la délation, l'aide entre les services est inexistant
Manque de communication entre les cadres, les infirmières et les AS (manque de liens).
Aucune entraide entre les équipes, chacun travaille pour soi. Dispute +++ pour la prise en charge des résidents
C'est établissement pas mal du tout dans l'ensemble
Très bel établissement , propre et bien entretenu. Personnel et administration disponible et à l'écoute. Bien être des résidents au 1er plan.
Très bon établissement pour l'accompagnement des personnes âgées !
manque de personnel constant, c'est une chose préoccupante
Manque de traçabilité, de communication et de suivi des événements indésirables
Aucune écoute
Besoin de plus de réunion d'équipe
Bonne cohésion d'équipe. Les risques et les problématiques sur la sécurité et la prise en charge de nos résidents sont systématiquement discutés en équipe pour garantir une prise en charge maximale.
Je trouve que le personnel est de moins en moins dans la vocation de leur travail ce qui joue sur l'accompagnement et l'aide au quotidien des résidents . le manque de communication est aussi bien présent .
Plus de personnelles pour réaliser taches quotidiens le matin ou le soir que ca soit ASH ou AS
Rien à signaler
Manque de personnel dans cette établissement aide soignante comme ash pour faciliter le bon fonctionnement de l'EHPAD
Que le personnel s'entende mieux. Pas faire des groupes ou de différence là ce n'est pas le cas
ASL
Travail épuisant aux vues du manque de personnel, taches effectuées qui de base ne nous sont pas destinées. médicaments, nourrir le résident, service en salle sans aucune aide AS ou Infirmiers. Bien entendu à contrario l'ASH est beaucoup trop sollicité mais personne ne s'en inquiète. Tout cela met en péril le bien être du résident et la santé des équipes qui se tuent à la tache chaque jour de plus en plus. Sans parler de l'encadrement parfois méprisant envers ses équipes. Un, Une ASH à bout….
Manque de professionnalisme et d'analyse des pratiques; pas de managers suffisamment "autoritaire" , les agents passent outre les protocoles et/ou recommandations . Un manque de respect important des fonctions et compétences des uns et des autres.
X
Je fais une totale confiance à cet établissement quand à la prise en charge et la bientraitance des résidents.

Culture de Sécurité des professionnels exerçant en EHPAD

Multi-structures (26 établissements) - Multi-sites (65 entités)

Annexe : liste des commentaires laissé par les répondants à l'issue du questionnaire

Commentaires
- le temps de repas est trop court, les résidents n'ont pas le temps de manger que leur plateau repas est débarrassé - soins très peu faits, risque de chute, lit en hauteur, pas de dialogue avec les résidents - maltraitance institutionnelle pour certains agents (repas, dialogue etc...)
La façon de parler de la Cadre. De plus nous motiver, de plus nous encourager, car des fois un petit mot fait plaisir.
Très bon établissement
Il y a souvent des fuites d'eau, le portail qui est souvent en panne.
L' établissement est agréable, mais les locaux sont vétustes, l'accompagnement des soins sont approprié. Au niveaux des équipes de soin une présence de mésentente semble présente, ce qui engendre une prise de soin moins qualificatif.
Il faudrait plus de personnel formé et surtout bien formé ou bien accompagné
Aucun
Je souhaiterai plus d'empathie envers les residents. plus de personel pour une meilleure prise en soin du resident. moins de feneantise dans les travaux du bionetoyage. il y a toujours quelque a faire dans le service. interdit la cigarette pendant le temps du service. bon courage!
Encourager et motiver le personnel serait plus agréable surtout quand nous le méritons. Ne pas dire que les choses négatives.
J'adore mon travail mais je suis quelquefois mécontente du savoir-faire de certains personnels.
Je souhaite avoir l'amélioration merci
Notre établissement est très chaleureux et nos résidents de sentent comme chez eux à 95%
Service qui nécessite un cadre de service à l'écoute , organisé , dynamique ,pédagogue , formé en management.
Manque de cohésion d'équipe, d'organisation et de communication.
Les membres du personnel s ne se respectent pas forcément. ça dépend des services
Pas assez de personnels, souvent en sous effectif, pas assez de temps avec les résidents
Nous avons besoin de plus de personnels soignants pour pouvoir avoir plus de temps à leur consacrer. Pour leur sécurité, le manque de personnel soignant fait que nous ne sommes pas toujours là où il faut. Que nous soyons plus à notre écoute..."personnels épuisés".
Une meilleure communication serait l'idéal dans l'optique que tous les services puissent aller dans la même direction.
Plus de cohésion entre équipe, être à l'écoute de chacun.
Tres bien
C'est un bon établissement, avec un manque de personnel, ce qui engendre des conflits au sein de l'équipe.
Pas d'échange avec les collègues et la direction aucune filière de ash motionne dans la liste cite par exemple
DEPUIS LE COVID ON MANQUE DE PERSONNEL.DIFFICILLE A RECRUTE. LA SECURITE EST BIEN SUIVIE FORMATION INCENDIE OBLIGATOIRE POUR TOUS SALARIE. EN CE MOMENT PROBLEME DE PORTAIL. J AIME BEAUCOUP MON TRAVAIL MAIS BEAUCOUP DE TRAVAIL A ACCOMPLIR EN V UNE JOURNEE.
Je suis mécontente de tout ce qui se passe ici surtout en équipe!
Je en suis pas d'accord avec tout ce qui se passe ici
Nous rencontrons beaucoup de difficultés avec l'iDER qui n'est pas toujours dans une communication optimale, que ce soit dans ce qui est dit de sa part, ou dans les demandes que nous lui formulons
Je suis très contente de travailler dans cet établissement.
GLOBALEMENT SATISFAISANT MAIS IMPOSSIBLE DE SUIVRE LA FORMATION HUMANITUDE FAUTE DE PERSONNEL
Je me rends bien compte qu au file des années l esprit d équipe et l entraide entre collègues n y est plus et la prise en soins des résidents n est plus de la même qualité et n est plus aussi sérieuse que les années antérieurs .
Un très bon établissement qui prend en compte les consignes et la vie des patients dans l'enceinte , une bonne cohésion de groupe et un travaille efficace qui favorise le bon déroulement au sein des différentes équipes
POUR MOI MANQUE SOIGANT LE RESTE TRES BIEN

Culture de Sécurité des professionnels exerçant en EHPAD

Multi-structures (26 établissements) - Multi-sites (65 entités)

Annexe : liste des commentaires laissé par les répondants à l'issue du questionnaire

Commentaires
Rien a dire
Un respect hiérarchique est indispensable pour une meilleure cohésion d'équipe, ainsi qu'une implicationpersonnelle pour de meilleurs prises en charge
Il est temps de se poser des questions
Le manque de formation, et de qualification des soignants au CHSA est indéniable pour la Pec des résidents. Il y a trop de liens amicaux et familiaux au CHSA... Le manque de discrétion professionnelle est très génant...
Revoir les études des cadres pour qu'elles arrêtent de se prendre pour des demi dieu et qu'elles soient en adéquation avec le terrain.
Je constate toujours le manque d'hygiène et le manque de propreté dans l'établissement, faute de personnels
Une meilleur qualité de soins pour nos résidents
à notre manière, nous participons à l'accueil du résident et à sa sécurité dans les meilleurs conditions possibles, en étant agent de bio nettoyage dans l'établissement.
En réfléchissant et en discutant entre nous, les choses peuvent être mieux prises en charge. Il faut respecter la mission de chacun.
C'est dommage nous avons un bel établissement du matériel pour la PEC des résidents et du personnels, mais que nous embauchons n'importe qui!!! Etre plus à l'écoute du personnels pour éviter les départs. Se soucier plus des résidents.
Pas assez de personnels soignants pour s'occuper des résidents.
Un bon personnel doit pouvoir se remettre en cause et écouter tous les conseils
Manque de personnel (IDE, AS, ASH) par rapport au nombre de résidents dépendants. GIR de plus en plus dépendant. Qualité des soins auprès des résidents qui se dégrade. Mise en place des 12 h pour les AS/ASH pour améliorer la prise en charge...??? *écoute de la direction et compréhension sur la charge de travail.
Rien
Non tout va bien
Manque de personnel qui affecte la qualité de prise en charge des résidents, horaires en 12 h pour les AS en décaler, pourrait permettre d'être en effectif convenable à certains moments.
DOMAINE UN PEU DIFFICIL MAIS QUAND ON AIME SON TRAVAIL ON LE FAIT AVEC AMOUR
Charge de travail de plus en plus lourde avec exigences des familles des résidents Charge administrative croissante
Etre à l'écoute des agents et avoir du respect envers eux, et surtout un manque de personnels.
Manque de personnels et manque de respect envers les agents.
Il serait intéressant d'avoir un temps d'échange entre les équipes jour nuit autre que les transmissions pour agir de façon plus uniforme pour la sécurité des résidents
Manque de temps pour s'occuper pleinement des résidents en dehors du temps de nursing (qui sont trop rapides)
Pas assez de personnel>.donc une prise en charge parfois compliquée. nous n'avons pas assez de temps pour prendre en soins correctement les personnes
Manque de personnel evident
Manque de personnel
Tres peu nombreux; manque de personnel
Manque de personnel
L'acces aux escaliers intérieur de l'EHPAD mùe parait dangereux + l'accès a l'EHPAD la nuit n'est pas sécurisé a mon gout. Il est certain que pour être plus rapide, le personnel ne suit pas les bonnes procédures (ex: 2 fauteuils en même temps)
Bonne équipe et bonne prise en soin pour le résident. cependant il y a un manque de personnels
Bon établissement, priorité aux résidents mais manque de personnels
Bon établissement mais manque de personnel. Le résident est la priorité et cela est un point fort de l'établissement. manque d'entraide entre les soignants et surtout manque d'aide entre les differents corps de métier
Premier enquête faite

Culture de Sécurité des professionnels exerçant en EHPAD

Multi-structures (26 établissements) - Multi-sites (65 entités)

Annexe : liste des commentaires laissé par les répondants à l'issue du questionnaire

Commentaires
Analyse des signalements en équipe pluridisciplinaire + démarche CREX mis en place
Très bon établissement malgré le manque de moyen Une équipe très soudée malgré quelques petits désaccords L'équipe essaie toujours d'améliorer la vie des résidents dans l'Établissement
Il faudrait une meilleure cohésion d'équipe et beaucoup plus de mise en pratique sur l'accompagnement des personnes en fin de vie.
C'est un établissement exemplaire, il y a la disponibilité de l'équipe pluridisciplinaire, de l'écoute, la disponibilité, l'entente envers l'équipe. empathie vers les résident et surtout un bon cadre de santé qui nous encadre et veille sur nous.
C'est un établissement bien équipé, le point faible c'est l'entente dans les équipes
Pas assez de temps de présence pour répondre correctement aux attentes des résidents, qui souhaiteraient au moins un journée supplémentaire.
Un seul jour de présence "animation" est bien trop peu, pour répondre aux attentes des résidents
Effectivement les incidents sont signalés mais pas suivi. Lorsque les protocoles ne sont pas respecté, personne ne sait qui les respect ou pas.
Pouvoir se parler franchement, dire les choses à toute personne confondu de la hiérarchie.
Présence de matériel adapté pour le résident et le personnel, si possible le mettre dans toute les chambres
Plus de personnels, plus de matériels (verticalisateur, lève malade) en UHR
La communication entre service pourrait etre amélioré
Aucun
Manque de personnel soignant pousse à faire subir les directives de la direction le manque de moyen humain engendre une maltraitance envers les résidents
Quand les procédures sont révisées ou créées il faudrait concerter le personnels concerner. Marre de l'ambiance négative dans l'enceinte de l'établissement.
Souvent l'équipe pense que des barrières de lit seraient utiles pour éviter les chutes , mais cela est souvent refusé. Les résidents tombent alors qu'on pourrait éviter certaines chutes je pense.
J ai repondu au questionnaire par rapport a l etablissement et non a mon service
L amélioration dans le service serait de mettre du personnel qualifié et avec des formations pour une meilleure prise en charge pour ainsi gérer divers comportements liés à la pathologie le service demande du personnel le matin 7 pour assurer des soins de qualités le soir 6 pour respecter le moment du repas le temps de la digestion et le déshabillage car à l'heure actuelle nous les changeons à 17h30 ainsi que le déshabillage
,les choses se font en fonctiont du servivei et des soignants
Prise en charge médicale pas toujours à l'écoute de l'équipe soignante
C'est un très bon établissement aussi bien pour le résident que pour le personnels
Bon questionnaire mais refaire un questionnaire sur le bien être
Personnels en souffrance .

Proposé par :

Développé par :

Mutualisé par :