

ANNEXE 1 ÉLÉMENTS D'APPROPRIATION

Les recommandations de bonnes pratiques professionnelles sont des repères non exhaustifs, établis dans la perspective d'améliorer la qualité de l'accompagnement.

L'intérêt de la recommandation est d'être un outil de réflexion permettant un dialogue au sein de l'établissement sur la mise en œuvre concrète de ce qui est décliné dans le projet d'établissement.

À partir d'un état des lieux, il convient d'identifier les points forts et ceux qu'il serait nécessaire d'améliorer dans les pratiques actuelles, puis de choisir d'un commun accord des objectifs prioritaires.

DES QUESTIONS À SE POSER

1. Quelles sont les limites imposées par l'établissement à l'appropriation du nouveau lieu de résidence par la personne ? Sont-elles toutes justifiées ?
2. Comment sont prises en compte dans l'organisation de la vie quotidienne les habitudes de vie recueillies lors du processus d'admission ?
3. Dans quelles proportions l'organisation des tâches liées à la vie quotidienne est-elle basée sur les besoins et attentes des résidents ou sur les contraintes des professionnels ?
4. Comment est assuré le respect de l'intimité dans l'établissement tant sur le plan des moyens matériels que sur celui des savoir-faire et savoir-être des professionnels ?
5. Quelle est la prise en compte de la vie affective et spirituelle des résidents ?
6. Comment sont conciliées les obligations de sécurité que doit l'établissement aux résidents et leur droit à la liberté ?
7. Quels sont les lieux spontanément investis par les résidents ? Quels sont les lieux délaissés ? Leur usage peut-il être amélioré ?
8. L'enquête de satisfaction annuelle est-elle suffisante pour renseigner sur les différents aspects liés au repas ? Comment s'assure-t-on que des mesures d'amélioration sont effectivement mises en place ?
9. Comment sont reçues les demandes des résidents et de leurs proches ? Connaissent-ils les noms et les fonctions de tous les professionnels qu'ils côtoient ?
10. Comment les professionnels sont-ils formés pour entendre les demandes diverses des résidents auxquels il n'est pas toujours possible de donner une réponse positive ?
11. Les facteurs identifiés de qualité de vie sont-ils pris en compte dans tous les volets techniques du projet d'établissement ?
12. Comment suivre les effets des modifications envisagées ? Quels indicateurs ?

Comment recueillir les avis des résidents ?

Plusieurs outils permettent de recueillir l'avis des résidents et de leurs familles sur les prestations de la vie quotidienne : les enquêtes de satisfaction, les

relevés de plaintes et réclamations, les fiches d'événements indésirables⁴⁷ mais aussi les instances telles que le conseil de la vie sociale ou autres commissions de participation.

Néanmoins, il est intéressant de s'interroger sur les modalités du recueil de l'avis d'un maximum de résidents. Cela est en effet fondamental pour évaluer la pertinence et la qualité des activités et prestations mises en place.

Les différentes étapes du recueil⁴⁸

- Identification des thèmes sur lesquels l'avis des résidents est requis.
- Implication dans l'ensemble de la démarche des professionnels concernés par le thème (exemple : sur les repas, associer tous les personnels participant à l'élaboration, la fabrication, la distribution des repas).
- Définition des objectifs de ce(s) recueil(s) :
 - mesurer l'impact d'une action ponctuelle comme, par exemple, l'avis des résidents sur le nouvel aménagement du salon ;
 - évaluer une pratique/activité quotidienne comme, par exemple, les horaires du repas du soir, la qualité du repas, l'adéquation des réponses apportées à leurs besoins d'aide pour les actes de la vie quotidienne... ;
 - évaluation de la « qualité de vie », le bien-être de la personne dans l'établissement comme, par exemple, le sentiment de se sentir « chez elle », de se sentir respectée...
- Définition des modalités de recueil de l'avis des résidents :
 - identifier les points sur lesquels doit porter l'avis des résidents ;
 - préférer plusieurs petits questionnaires à un seul plus long ;
 - réfléchir aux outils pertinents à mobiliser en fonction des thématiques retenues (questionnaires, entretiens individuels, réunions, commissions type commission des repas, etc.) ;
 - réfléchir à la fréquence du recueil (annuel, semestriel, trimestriel, mensuel ou ponctuel). Par exemple, il est préférable de mener régulièrement des enquêtes ponctuelles sur la qualité des repas plutôt que d'effectuer une enquête annuelle ;
 - définir le moment de la journée le plus favorable pour permettre une réelle expression de l'avis des résidents : sur le repas, au moment du repas, sur l'aménagement du salon, en étant assis dans ce salon, etc.

⁴⁷ Anesm. *Enquête nationale relative à la mise en œuvre de l'évaluation interne*. Saint-Denis : Anesm, 2009. 48 p.

⁴⁸ BRETON-LEFEBVRE M., GHADI V., VEDEL I., *Recommandations pour la réalisation d'une enquête sur la qualité de vie des personnes âgées atteintes de démence*. In : UNMPAPH. *Démarche qualité des établissements et services mutualistes pour personnes âgées*. Mutualité Française, janvier 2004. (Non publié).