



Agence nationale de l'évaluation
et de la qualité des établissements
et services sociaux et médico-sociaux

SEPTEMBRE 2011

SYNTHESE

Recommandations de bonnes pratiques professionnelles

Qualité de vie en Ehpad (volet 2) - Organisation du cadre de vie et de la vie quotidienne

Le second volet de la recommandation Qualité de vie en Ehpad concerne la vie quotidienne du résident.

Il s'inscrit dans la continuité du programme Qualité de vie en Ehpad décliné depuis 2010 en trois autres séquences : de l'accueil à l'accompagnement (volet 1), la vie sociale des résidents (volet 3), les interactions entre état de santé et qualité de vie (volet 4).

Les deux derniers seront finalisés en 2012.

Destinée aux professionnels aux bénévoles, aux organismes gestionnaires et centres de formation, elle sera également utile aux organismes habilités pour l'évaluation externe des établissements et services sociaux et médico-sociaux ainsi qu'aux autorités en charge de délivrer les autorisations de fonctionnement.

Le concept de qualité de vie renvoie à de multiples dimensions. Il a pour point central « *la satisfaction globale de la personne vis-à-vis du sens général qu'elle donne au bien-être* » (OMS, 1993). Si l'appréciation de la qualité de vie dépend ainsi des normes et valeurs de chacun, elle renvoie aussi à une situation à un moment donné, susceptible d'évoluer.

Le **cadre de vie** est l'environnement physique, matériel, social et organisationnel, lié au fonctionnement de l'établissement.

La **vie quotidienne** est l'ensemble des gestes, actes, activités accomplis chaque jour par une personne dans le but de prendre soin d'elle-même et de participer à la vie sociale.

La possibilité de faire de sa chambre un véritable nouveau « chez soi », la souplesse de l'organisation de la vie quotidienne et les relations avec les professionnels sont les facteurs essentiels qui influent sur le sentiment de bien-être éprouvé par la personne accueillie ; et de là, sur sa qualité de vie.

1. La vie privée du résident

1.1 Faciliter l'appropriation de son nouveau lieu de résidence par la personne

- En permettant qu'elle choisisse sa chambre si plusieurs sont disponibles
- En faisant participer la personne autant que possible au choix des couleurs des revêtements de murs et de sols lorsque le logement doit être refait
- En insistant auprès d'elle et de ses proches sur la possibilité d'apporter des meubles et des objets personnels en sus ou à la place de l'équipement de base proposé par l'établissement
- En incitant la personne à choisir les meubles et les objets personnels en fonction du sens qu'elle leur donne et de l'usage qu'elle prévoit
- En faisant participer la personne qui n'a rien à apporter au choix d'éléments de décoration (achat, dons...)

- En autorisant le linge de maison, les rideaux personnels si l'Ehpad est soumise au type J en matière de sécurité incendie
- En impliquant les proches dans l'aménagement si le résident le souhaite
- En adaptant le mobilier et l'aménagement du logement aux déficiences de la personne
- En favorisant la personnalisation de la salle de bain
- En informant la personne de la possibilité d'aménager son espace tout au long du séjour mais aussi de modifications éventuelles en fonction de l'évolution de ses besoins
- En respectant le temps qui lui est nécessaire pour s'approprier son nouvel espace de vie

1.2 Respecter les habitudes de vie personnelles

- En négociant avec la personne et ses proches la prise en compte de ses habitudes de vie dans le projet personnalisé
- En mettant en place des moyens matériels adaptés pour qu'elle puisse mener ses activités personnelles
- En consultant les proches et/ou les professionnels du domicile sur les aides apportées au résident avant son arrivée
- En faisant choisir ou participer au choix la personne lors de l'achat (ou du don) de nouveaux vêtements lorsque l'établissement assure cette fonction
- En mettant à disposition dans le logement un coffre ou un placard pour les objets de valeur que la personne veut garder par devers elle
- En permettant à la personne de continuer à manier de l'argent en espèce si elle le souhaite, même si elle a des troubles cognitifs

- En mesurant avec la personne, ses proches et son éventuel représentant légal le risque de perte des objets de valeur, y compris ceux ayant une valeur symbolique
- En définissant dans le contrat de séjour les modalités d'accueil et de prise en charge des animaux de compagnie lorsque cette possibilité existe.

1.3 Respecter l'intimité

- En garantissant matériellement l'absence d'intrusion volontaire dans l'espace privatif sans le consentement du résident
- En aménageant les chambres doubles existantes de manière à préserver le mieux possible l'intimité de chacun
- En informant la personne des créneaux horaires dans lesquels le ménage du logement sera fait et en les aménageant autant que faire se peut, voire en proposant à la personne d'y participer
- En respectant l'aménagement et le rangement effectué par la personne
- En faisant participer la personne, même par sa seule présence, à la vérification des modalités de conservation des aliments gardés dans sa chambre ou aux modifications apportées lorsque ceci est potentiellement source de danger...
- En formant l'ensemble des salariés, libéraux et bénévoles à l'entrée dans un espace privatif et en évaluant régulièrement les pratiques en cours
- En garantissant le droit à une correspondance orale et écrite en toute confidentialité

1.4 Reconnaître la vie affective et intime des résidents

- En permettant les visites à toute heure lorsque l'établissement est sécurisé
- En prévoyant la possibilité matérielle pour les résidents d'accueillir des proches

- En prenant en compte la vie de couple avec la possibilité de lit à deux places
- En réfléchissant collectivement aux situations posant des problèmes éthiques, si possible au sein de l'instance mise en place à cet effet
- En sensibilisant les familles et les professionnels à la question de la sexualité et des tabous qu'elle soulève (conférence, lecture conseillée, etc.)
- En accompagnant les familles lorsque le choix de leur parent d'avoir des relations intimes avec un nouveau compagnon /compagne leur est difficile à admettre et sous réserve du consentement des personnes concernées

1.5 Faciliter les conditions de pratique de la vie spirituelle

- En acceptant tous les signes religieux dans le logement
- En respectant les rites et pratiques effectués dans le logement
- En respectant les régimes alimentaires à hauteur des engagements pris lors de l'admission
- En facilitant l'accès aux lieux et aux ministres du culte
- En identifiant sur le territoire une personne ressource pour chacune des principales religions afin de pouvoir transmettre leurs coordonnées si besoin
- En restant très vigilant à tout risque de prosélytisme et de dérive sectaire

1.6 Prendre en compte l'équilibre nécessaire entre obligations de sécurité et respect de la liberté des résidents

- En mesurant avec la personne, ses proches, son éventuel représentant légal les risques potentiels du droit à la liberté d'aller et venir, cette réflexion étant inscrite dans le projet personnalisé

- En travaillant avec les professionnels les questions relatives à la liberté d'aller et venir afin de faire émerger d'éventuels éléments d'inquiétude et de donner des éléments de réassurance concernant par exemple les nouvelles technologies (systèmes de vidéosurveillance...)
- En recherchant le sens des errances ou de déambulation de la personne désorientée afin d'adapter l'accompagnement
- En expliquant aux autres résidents les errances de la personne désorientée
- En prévenant les risques de chutes et de malaise dans le logement

2. Le résident et la vie collective au quotidien

2.1 Mettre en place une organisation personnalisée du lever, du petit déjeuner et de la toilette

- En respectant le rythme de sommeil de chaque résident
- En prenant en compte les habitudes de la personne (réveil, lever, petit déjeuner, toilette) et en le formalisant dans le projet personnalisé
- En prévoyant des espaces spécifiques au petit déjeuner qui permettent de le prendre avant ou après la toilette
- En prévoyant les moyens matériels pour que le petit déjeuner soit disponible à l'heure souhaitée par la personne
- En offrant la possibilité de poursuivre ses habitudes alimentaires mais aussi d'en changer si la personne le souhaite

2.2 Mettre en place une organisation personnalisée du coucher et de la nuit

- En prenant en compte les habitudes de la personne (coucher, rites d'endormissement, activités nocturnes, durée du sommeil...) et en le formalisant dans le projet personnalisé
- En proposant des activités calmes pour les personnes qui ne dorment pas

2.3 Faciliter la transition entre espace privé et espaces collectifs

- En matérialisant l'espace privé dans les espaces de circulation
- En offrant la possibilité à la personne de s'approprier l'espace situé à proximité de la porte d'entrée
- En aménageant si possible de petits espaces conviviaux et en y diffusant les informations concernant la vie dans l'établissement
- En adaptant la signalétique aux difficultés des résidents
- En sécurisant les déplacements
- En limitant les nuisances sonores

2.4 Aménager les espaces dédiés aux repas de manière conviviale

- En agencant des espaces conviviaux facilitant les échanges entre convives
- En aménageant l'espace « comme un restaurant » ou « comme une salle à manger » selon le projet de l'établissement sans qu'il évoque un réfectoire ou une cantine
- En privilégiant la diversité des tables et des fauteuils pour répondre à l'ensemble des besoins

- En veillant à utiliser des couverts et de la vaisselle adaptés tout en conservant un aspect hôtelier
- En aménageant des espaces et une prise en charge particulière pour les personnes ayant besoin d'un accompagnement spécifique
- En permettant aux personnes de prendre un repas avec leur famille en ayant le choix de la salle à manger ou d'un espace plus intime

2.5 Faire des repas des moments privilégiés de plaisir et de convivialité

- En organisant les horaires de repas en fonction des habitudes de vie, des besoins et des avis des résidents
- En donnant l'envie de venir en salle à manger (stimulation de l'appétit grâce à une information sur les menus, une attention portée aux odeurs, à la qualité et la présentation des plats...)
- En respectant les goûts et habitudes exprimés par la personne et/ou ses proches
- En réfléchissant en équipe aux modalités de l'aide apportée à chaque résident

2.6 Multiplier et diversifier les autres possibilités de rencontre

- En réfléchissant à la modularité des lieux : possibilité d'agrandir de petits espaces pour les fêtes ou réunions exceptionnelles de l'établissement.
- En organisant les activités dans des lieux favorisant l'intimité d'un petit groupe et les échanges
- En adaptant les aménagements aux difficultés de la population accueillie

- En associant les résidents aux projets de changement de décoration, de mobilier...
- En aménageant les espaces investis spontanément par les résidents

2.7 Inciter les personnes à profiter des espaces extérieurs

- En s'assurant de l'accessibilité des espaces extérieurs
- En multipliant les possibilités d'usage
- En garantissant les meilleures conditions de sécurité

3. La vie quotidienne du résident : les relations avec les professionnels

3.1 Faciliter l'identification des professionnels par les résidents et leurs proches

- En réfléchissant aux différentes façons pour les résidents et leurs proches de repérer les professionnels
- En informant les résidents et leurs proches de la répartition des rôles des professionnels au sein de l'établissement
- En mettant à jour autant que de besoin les organigrammes
- En stabilisant, autant que faire se peut, les équipes autour du résident

3.2 Encourager la demande et les initiatives des résidents vers les professionnels

- En facilitant l'identification des locaux professionnels

- En communiquant aux résidents et/ou à leurs proches les modalités pratiques pour joindre les professionnels
- En aménageant des zones d'attente à proximité des locaux des professionnels
- En aménageant les locaux pour recevoir les résidents dans des conditions adaptées à leur situation
- En étant à l'écoute des demandes et en leur apportant « systématiquement » une réponse
- En sécurisant l'accès des locaux réservés aux professionnels pour des raisons de sécurité ou d'hygiène

3.3 Renforcer les compétences relationnelles de tous les professionnels

- En définissant à l'embauche les compétences et les valeurs partagées, nécessaires en termes d'accueil, d'écoute et de compréhension des messages verbaux et non verbaux adressés par les résidents
- En intégrant dans les entretiens d'évaluation la dimension relationnelle avec les résidents et leurs proches
- En établissant dans les plans de formation continue les formations nécessaires à l'amélioration de cette compétence pour tous les professionnels de l'Ehpad
- En vérifiant collectivement la manière de s'adresser aux résidents effectivement utilisée
- En vérifiant collectivement l'effectivité des échanges relationnels entre professionnels et résidents au sein des instances de partage (réunions d'équipe, analyse de pratiques....)

- En prévoyant dans le planning de travail des réunions intégrées dans le temps de travail

3.4 Formaliser les facteurs de qualité de vie quotidienne dans les différents volets du projet d'établissement

- En articulant le projet d'établissement et le projet architectural
- En définissant une organisation centrée en priorité sur les besoins et les attentes des résidents
- En organisant la continuité de l'accompagnement de façon à prendre en compte les particularités de la nuit, des jours fériés et des fins de semaine
- En recherchant l'équilibre entre le respect des normes réglementaires de sécurité, l'usage des nouvelles technologies et le risque de surprotection des résidents qui peuvent de fait limiter leur liberté, leur autonomie et leur qualité de vie
- En évaluant l'usage de la domotique et des nouvelles technologies
- En définissant les moyens utilisés pour évaluer en continu la qualité de l'adéquation des réponses aux besoins et attentes des résidents.

Pour en savoir plus :

Qualité de vie en Ehpad (volet 2) -
Organisation du cadre de vie et
de la vie quotidienne
Anesm, septembre 2011;
téléchargeable sur
www.anesm.sante.gouv.fr
rubrique Recommandations