

## SYNTHESE

# Recueillir le point de vue des personnes hébergées et accueillies en EHPAD

Validée par la CSMS le 8 septembre 2023

## L'essentiel



### Pour qui ?

En priorité aux **responsables des établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD)**. Il peut également être utile aux autres établissements et services hébergeant ou accueillant des personnes âgées (USLD, résidence autonomie, UHR, habitat inclusif...)



### Pourquoi ?

Soutenir les établissements dans leur démarche de recueil du point de vue des personnes âgées, selon le principe que les résidents sont les **premiers experts ou les personnes les plus aptes** pour dire et expliquer la manière dont ils perçoivent leur vie en établissement et ce qui leur convient ou non.

Dans ce document, le point de vue des résidents concerne leur **expérience vécue et la satisfaction** de leur accompagnement en établissement.



### Comment ?

En proposant une **1ère approche des repères essentiels** pour engager une démarche de recueil du point de vue des résidents en **5 étapes** : **définir des objectifs, des méthodes et outils de recueil ; co-élaborer ; collecter des données ; traiter et analyser des résultats ; communiquer et diffuser**

## Objectifs du guide

Fournir des repères essentiels pour :

- Porter la **dynamique de recueil** du point de vue des personnes en tant que **donnée pertinente** dans leur accompagnement ; les pratiques professionnelles et l'organisation d'un établissement ;
- Mobiliser des **méthodes et outils adaptés** aux spécificités des publics et en fonction des finalités choisies ;
- **Construire avec tous** afin que les résultats soient lisibles et exploitables.

## Format du guide pour chaque partie :



Les objectifs



Les points importants à retenir



Une aide à la décision « repères »



Des focus et des exemples pour illustrer ou approfondir certains sujets



Des rubriques « pour aller plus loin » avec de nombreuses ressources complémentaires, libres d'accès



## Echanger pour améliorer la qualité de vie des résidents

Pour être réellement instructive et productive, l'écoute doit bienveillante doit s'inscrire dans une démarche globale qui s'appuie sur :

- Des méthodes et outils adaptés ;
- Des sujets qui intéressent et concernent réellement et directement les résidents, en termes de la qualité de leur vie en EHPAD ;
- Des modalités d'évolution en fonction des retours recueillis, ou le cas échéant, des explications si les changements ne peuvent être apportés.

Recueillir le point de vue des résidents, c'est également donner l'opportunité aux professionnels :

- D'acquérir de nouvelles connaissances et une meilleure compréhension de la vie des résidents ;
- D'agir, chacun à son échelle, pour améliorer d'une part, le bien-être et la qualité de vie des résidents et d'autre part, la qualité de vie au travail.

Afin de structurer la démarche, 4 grands types de questions peuvent être posées collectivement :

- **Pour qui /Avec qui ?** : Quels sont les profils des résidents concernés ? Comment les impliquer ? Quels professionnels, proches, bénévoles... associer ?...
  - **Pourquoi ?** Quelles informations sont importantes à collecter ? Quelles finalités/utilités pour les résidents, les professionnels et l'organisation ?...
  - **Comment ?** Comment associer toutes les personnes concernées ? Avec quelles méthodes, quels outils ?...
  - **Quand ?** A quelle période de l'année ? Quelle durée pour chaque étape ?...
- ➔ Vous pourrez trouver dans le guide un tableau de synthèse afin de recenser les ressources sur lesquelles vous appuyer et à quelle(s) étape(s) [en cliquant ici](#)



## Construire ensemble

L'**implication de toutes les personnes concernées** permettra à votre démarche de prendre sens et de déboucher sur des résultats pertinents et des évolutions concrètes.

- Associez toutes et tous le **plus en amont possible** et à toutes les étapes ;
- Définissez des **objectifs** et des conditions de mises en œuvre **réalistes** ;
- Prévoyez des **modalités de recueil diversifiées** afin maximiser vos possibilités d'**interagir avec tous les profils de résidents** ;
- Si l'établissement a besoin de prendre l'habitude de ce type de démarche :
  - commencez par des **actions simples** qui pourront rapidement démontrer leurs intérêts et donner envie de poursuivre ;
  - **inscrivez le travail dans le temps** afin que chacun puisse se familiariser à ce nouveau mode d'interaction avec les résidents ;
- Enfin, **soyez clair sur les raisons** pour lesquelles vous sollicitez le point de vue des résidents et dans quels domaines/types d'actions leurs réponses pourront être mobilisées.



## Diversifier des méthodes

Il n'existe **pas de méthode unique** pour recueillir le point de vue des résidents. Le choix dépend de vos objectifs, des profils des résidents, des ressources dont vous disposez.

C'est en **diversifiant les modalités de recueil** (avec différentes méthodes, à différents moments) que vous pourrez avoir une vision plus claire de ce que pensent les résidents des soins et de l'accompagnement que votre établissement leur apporte.

N'excluez pas d'emblée les personnes avec des **troubles cognitifs**. Les **capacités de communication des résidents sont généralement maintenues**, y compris à des stades avancés de certaines pathologies. Certaines méthodes peuvent être tout à fait adaptées pour recueillir leur point de vue. Au-delà de la méthode choisie, ce sont également les conditions dans lesquelles vous les interrogerez qui sont importantes.

→ Ce guide vous propose différentes techniques et de nombreuses ressources pour explorer, tester des méthodes, notamment avec les personnes présentant des troubles cognitifs. [Ex. Cliquer ici](#)

**Quelle que soit la méthode choisie, les résidents sont interrogés sur leur réalité de vie en EHPAD : il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse, mais seulement leur point de vue personnel et, par définition, subjectif.** Toutes les personnes en charge du recueil devront en être bien conscient et accepter que certains résidents ne souhaitent ou ne pourront pas répondre à toutes les questions.



## Partager largement des résultats tangibles, pour des actions concrètes

Toutes les catégories de **personnes concernées devront être impliquées** dans cette étape (production des supports et présentation). La transformation des **résultats en actions d'amélioration** dépend de l'association de toutes les parties prenantes dans l'ensemble du processus :

- S'assurer que tous les points de vue ont été recueillis dans leur globalité (négatifs et positifs) ;
- Obtenir une vision claire et nuancée ;
- Faire connaître les résultats au plus grand nombre ;
- Valoriser l'implication de tous les participants.

**Varié les modes de communication et les supports pour être accessible à tous** : présentation orale, affiche, dépliant (flyer), diaporama, lettre d'information, vidéo... L'essentiel est que le support puisse être adapté et compréhensible, notamment aux résidents.

**Noter les retours** pour le bilan et les prochaines sessions

→ Ce guide propose des ressources variées pour adapter vos supports et vos modes de communication. [Ex. Cliquer ici](#)



## Capitaliser les expériences

Cette démarche a-t-elle été (si non, pourquoi) ?

- **Fédératrice** : tous les profils de personnes ont été associés ;
- **Enrichissante** : de nouvelles connaissances ont été obtenues ;
- **Ethique** : les principes éthiques et déontologiques ont été respectés ;
- **Pertinente** : les résultats obtenus permettent de dégager des actions concrètes dans la vie des résidents, les pratiques professionnelles et l'organisation de l'établissement ;
- **Réaliste** : les ressources étaient adaptées.

Ce document présente les points essentiels de la publication : **Recueillir le point de vue des personnes hébergées et accueillies en EHPAD, guide méthodologique, 8 septembre 2023**

Toutes nos publications sont téléchargeables sur [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)