

**LA DÉMARCHE DE RECUEIL DU POINT DE VUE DES
RÉSIDENTS PERMET D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DES
ACCOMPAGNEMENTS ET DES SOINS**

Semaine
de la sécurité
des patients

CEPPRAAL

1

**IL EST POSSIBLE DE RECUEILLIR L'AVIS DE TOUT
RÉSIDENT**

Semaine
de la sécurité
des patients

CEPPRAAL

2

**DANS MON ÉTABLISSEMENT, UNE ENQUÊTE DE
SATISFACTION EST RÉALISÉE UNE FOIS PAR AN.
C'EST SUFFISANT**

Semaine
de la sécurité
des patients

CEPPRAAL

3

**LE QUESTIONNAIRE EST LE SEUL MOYEN DE
RECUEILLIR LE POINT DE VUE DES RÉSIDENTS**

Semaine
de la sécurité
des patients

CEPPRAAL

4

VRAI

Même si cela peut s'avérer compliqué, il est possible de recueillir le point de vue de tous les résidents, quels que soient leur état de santé ou leurs capacités cognitives. Les spécificités des résidents ne doivent pas être considérées comme un obstacle à la communication.

En fonction des résidents vous pouvez :

- ne cibler que certaines thématiques afin de recueillir leur point de vue sur ce qui les concerne ou les intéresse directement et adapter ainsi la durée du recueil
- diversifier les modalités et outils de recueil. Toutes les méthodes ne conviennent pas à tous les résidents. Par exemple certains seront plus à l'aise lors d'entretien en face-à-face, d'autres dans des groupes de parole.
- adapter les moments et les lieux pour effectuer ce recueil. Il s'agit de favoriser des lieux ou des moments où les résidents se sentent à l'aise
- solliciter la présence de proches ou de professionnels qui pourront vous aider à interpréter des réactions

2

VRAI

Les résidents sont les seuls à avoir une vision complète de leur parcours dans le système de santé. Ce sont les personnes les plus aptes pour dire et expliquer :

- la manière dont ils perçoivent leur vie dans l'établissement
- ce qui leur convient ou non

En échangeant avec les résidents lors de ce recueil de point de vue, les professionnels vont ainsi :

- acquérir une meilleure compréhension de la situation des résidents
- pouvoir agir pour améliorer ce qui importe véritablement aux résidents

Les actions qui seront mises en place seront alors plus pertinentes et plus concrètes, plus tangibles pour les résidents. Elles seront complémentaires, ou viendront préciser, les actions issues d'autres évaluations telles que les audits, etc.

1

FAUX

Le questionnaire n'est pas forcément adapté à tous les résidents. C'est en diversifiant les modalités de recueil que vous pourrez avoir une vision plus claire de ce que pensent les résidents de leurs accompagnements.

Il existe de nombreuses méthodes complémentaires au questionnaire :

- boîte à idées
- entretiens : semi-directifs ou libres
- groupes de discussions
- observations

...

Les modalités seront choisies en fonction des problématiques que vous souhaitez questionner, de votre contexte, des profils des résidents, etc. Il peut être intéressant, pour un même sujet, d'utiliser plusieurs modalités.

4

FAUX

Réaliser une enquête de satisfaction annuelle est réglementaire*. Les questions posées passent en revue tous les aspects de la vie des résidents (environnement physique, relations avec le personnel, vie sociale avec les autres résidents, vie sociale avec les proches, repas, soins et accompagnements, loisirs, ...) et restent ainsi souvent généralistes.

Cependant, afin de mettre en place des actions concrètes et pertinentes, il est utile d'approfondir chacun des aspects en effectuant d'autres recueils plus ciblés. Ces recueils seront programmés et organisés en fonction des objectifs de l'établissement (choix des résidents, des modalités de recueil, du calendrier...).

Cette démarche peut paraître chronophage, mais de nombreuses publications montrent un impact réel en termes d'amélioration de la qualité de vie des résidents, des pratiques professionnelles et de la culture de la qualité et de la sécurité, de la communication avec les proches et de la qualité de vie au travail.

3

*décret du 25 avril 2022 portant modification du CVS

**RECUEILLIR LE POINT DE VUE DES RÉSIDENTS DE
MON ÉTABLISSEMENT EST L'AFFAIRE DE LA
DIRECTION**

Semaine
de la sécurité
des patients

CEPPRAAL

5

**IL EST IMPORTANT DE COMMUNIQUER SUR LES
RÉSULTATS AUPRÈS DE TOUS**

Semaine
de la sécurité
des patients

CEPPRAAL

6

VRAI

Il faut faire un retour à toutes les parties prenantes que ce soit sur la démarche et ses modalités ou les résultats et les actions mises en place. La contribution de tous doit y être reconnue.

Il est également important d'adapter les supports et modalités de ces retours aux interlocuteurs. Il existe de nombreux modes de communication et de diffusion des résultats : rapport écrit, présentation orale, affiche, dépliant, lettre d'information...

Réglementairement, a minima, les résultats sont présentés une fois par an en CVS et afficher dans l'espace d'accueil. *

* Article D311-15 du Code l'action sociale et des familles

6

FAUX

Le recueil du point de vue des résidents est une démarche partagée : direction, encadrement, équipes médico-soignantes et éducatives, résidents et leurs proches.

En effet, améliorer la qualité de vie des résidents, les pratiques professionnelles et les organisations passe par l'implication de tous les acteurs impliqués dans les accompagnements et soins proposés. Tous doivent être convaincus de la pertinence et de l'utilité de recueillir la voix des résidents. De même, les résidents et les proches doivent être convaincus que leur point de vue a de la valeur

L'équipe de direction et d'encadrement va soutenir la démarche mais ce sont les équipes médico-soignantes et éducatives qui vont se saisir des informations pour mettre en place des actions concrètes visant l'amélioration.

5