

FOCUS



Recueillir le point de vue des résidents, c'est possible !

Le Focus démarrera à 10h. Merci de patienter.



Recueillir le point de vue des résidents, c'est possible !

Notre objectif: vous aider à recueillir le point de vue des personnes hébergées ou accueillies  
en EHPAD

# Quelques consignes

FOCUS



**vos caméras et micros sont désactivés**



**Vous pouvez dialoguer avec nous et poser vos questions via la conversation**



**A la fin de la présentation, merci de consacrer quelques minutes au remplissage du questionnaire de satisfaction**



**Téléchargez le support sur notre site après la session**

# SOMMAIRE

## Définir et organiser le recueil du point de vue des personnes hébergées ou accueillies en EHPAD

1. Les recommandations & références réglementaires
2. Les comprendre
3. Les mettre en œuvre
4. Les ressources disponibles

FOCUS



- Les recommandations & références réglementaires
- 



# Contexte

- Recueillir le point de vue des personnes concernées est une condition essentielle et un enjeu majeur en termes d'amélioration de l'accompagnement par les établissements et services sociaux et médico-sociaux
- Ce principe s'inscrit dans une dynamique globale qui vise à :
  - Considérer les personnes accompagnées comme des citoyens à part entière, capables de décider et d'agir pour elles-mêmes et autrui
  - Proposer un accompagnement sur la base de leurs besoins, de leurs attentes et de leurs aspirations.

# Cadre législatif et réglementaire (1)

## **Droits des personnes – Participation à des enquêtes de satisfaction**

- Les articles 10 et 14 de la convention européenne des droits de l'homme
- La charte des droits et libertés de la personne majeure protégée (annexe 4-3 du CASF)
- **L'article L311-3 du CASF**
- **L'article L471-8 du CASF**
- L'article D471-12 du CASF

## **Recueil du consentement**

- L'article 459 du code civil

## **Rôle de la personne de confiance**

- L'article L311-1-5 du CASF
- L'article L1111-6 du CSP

## **Protection des données à caractère personnel**

- Le règlement (UE) n°2016/679 relatif à la protection des données à caractère personnel (RGPD) – La loi n°78-17 du 6 janvier 1978, modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés

## Cadre législatif et réglementaire (2)

**Article L116-1 CASF** « L'action sociale et médico-sociale tend à promouvoir, dans un cadre interministériel, l'autonomie et la protection des personnes, la cohésion sociale, l'exercice de la citoyenneté, à prévenir les exclusions et à en corriger les effets. Elle **repose sur une évaluation continue des besoins et des attentes** des membres de tous les groupes sociaux, en particulier des personnes handicapées et des personnes âgées, des personnes et des familles vulnérables, en situation de précarité ou de pauvreté, et sur la mise à leur disposition de prestations en espèces ou en nature. Elle est mise en œuvre par l'Etat, les collectivités territoriales et **leurs établissements publics**, les organismes de sécurité sociale, les associations ainsi que par **les institutions sociales et médico-sociales** au sens de l'article L. 311-1. »



## Cadre législatif et réglementaire (3)

[Décret n°2022-688 du 25 avril 2022 portant modification du CVS et autres formes de participation :](#)

Art. D. 311-15.

....

III.-Les établissements mentionnés au I de l'article L. 313-12 réalisent **chaque année une enquête de satisfaction** sur la base de la méthodologie et des outils élaborés par la Haute Autorité de santé. Les résultats de ces enquêtes sont affichés dans l'espace d'accueil de ces établissements et sont examinés tous les ans par le conseil. »

# L'évaluation des ESSMS

**Thématique** "Expression et participation de la personne accompagnée"

**Objectif 1.5** : La personne accompagnée est actrice des instances collectives ou de toutes autres formes de participation. Sa participation effective est favorisée

**CRITÈRE 1.5.1** – La personne accompagnée participe aux instances collectives ou à toutes autres formes de participation

**CRITÈRE 1.5.2** – La personne accompagnée est informée de la suite donnée aux demandes formulées dans le cadre des instances collectives ou à toutes autres formes de participation

# L'évaluation des ESSMS

**Thématique** "Expression et participation de la personne accompagnée"

**Objectif 1.6** : L'expression de la personne est recueillie tout au long de son accompagnement

**CRITÈRE 1.6.1** – La personne accompagnée est soutenue dans son expression. Le **partage de son expérience est favorisé** et l'expression de ses préférences prise en compte

**CRITÈRE 1.6.2** – Les professionnels **facilitent l'expression de la personne accompagnée grâce à l'utilisation de moyens et outils adaptés**

**CRITÈRE 1.6.3** – Les professionnels analysent le recueil de l'expression de la personne accompagnée et en tirent les enseignements

# Guide "Recueil du point de vue des personnes hébergées ou accueillies en EHPAD"

## FOCUS

- HAS – septembre 2023
- Guide qui s'adresse aux responsables des EHPAD mais peut être utile aux autres établissements et services hébergeant ou accueillant des PA (USLD, résidences autonomie, UHR, habitat inclusifs....)
- Guide élaboré dans le cadre : du [programme pluriannuel de travail de la HAS](#) « Soutenir les établissements et services sociaux et médico sociaux dans le recueil du point de vue des personnes qu'ils accompagnent »
- S'appuie notamment sur une [enquête](#) auprès d'un échantillon représentatif d'EHPAD
  - Principal moyen utilisé : le questionnaire
  - Principal frein : capacité d'expression des résidents

# Enjeux et objectifs

- Permettre aux personnes d'être pleinement actrices dans leur parcours d'accompagnement, en **considérant leur point de vue comme une donnée pertinente**
    - Impact sur l'organisation et sur l'offre de services
    - Impact sur les pratiques professionnelles
- Favoriser le développement d'une culture d'amélioration de la qualité prenant en compte le point de vue des usagers

FOCUS



- Les comprendre

●



# Pourquoi recueillir le point de vue des résidents?

## **Manière de prendre soins des résidents**

- s'appuie sur 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 EHPAD et ce qui leur convient ou non.

## **Donner l'opportunité aux professionnels:**

- D'acquérir de nouvelles connaissances et une meilleure compréhension de la situation des résidents
- D'agir 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.

## Repose sur deux concepts complémentaires...

- La satisfaction des résidents

mesure ce que les personnes pensent de leurs soins ou de leur accompagnement, sur la base de leurs préférences, de leurs attentes individuelles, le « **quoi** »

*Etes-vous satisfait de la manière dont les professionnels vous aident ?*

- L'expérience des résidents

va au-delà des opinions pour découvrir le « **comment** » et le « **pourquoi** » qui les sous-tendent.

- *Est-ce que vous pouvez obtenir de l'aide quand vous en avez besoin?*
- *Avez-vous la possibilité de poser des questions quand vous le souhaitez?*



## Point de vue des résidents = recueil de leur satisfaction et de leur expérience vécue

=> Mobilisation de méthodes et d'outils spécifiques pour interroger les résidents sur ce qui les intéressent ou les concernent directement

=> Définir et mettre en œuvre une organisation

FOCUS



- Les mettre en œuvre

●



# En préalable de la démarche

Avant d'engager la démarche ces principes sont-ils compris et acceptés dans l'organisation de votre établissement ?

- Le point de vue des résidents est considéré comme donnée pertinente ;
- Les différents aspects de la qualité de vie et du bien-être des résidents sont centraux dans le recueil de leur point de vue ;
- Les spécificités des résidents ne sont pas considérées comme un obstacle à la communication.

# Facteurs de réussite

- Choisir des objectifs et des thématiques de recueil très précis (des sujets qui intéressent et concernent réellement et directement les résidents, en termes de la qualité de leur vie en EHPAD)
- Communiquez en amont puis tout au long de la démarche, diversifiez les modes d'informations.
- Nécessite des ressources conséquentes

De prime abord cette démarche peut paraître coûteuse en temps. Toutefois, les nombreuses expériences dans le domaine démontrent un réel impact en termes de qualité de vie des résidents, d'évolution de culture et de pratiques des professionnels, de communication auprès des proches...

- Démarche qui ne doit pas être portée par une seule personne
- Des outils et des méthodes adaptées => *thématique abordée dans le focus 2*

# Choisir des objectifs et des thématiques de recueil

**Afin de structurer votre démarche, vous pouvez poser collectivement quatre grands types de questions :**

- **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 ?...A quelle fréquence?

# Définir un périmètre

## FOCUS

- **Quel est l'objectif de ce recueil d'informations?**

Analyser ou améliorer le bien-être et la vie des résidents? Les pratiques professionnelles? L'organisation?...

- **Sur quel accompagnement?**

Hébergement temporaire? Permanent? PASA? UHR?...Durée d'accompagnement (nouveaux arrivants, à 6 mois...)

- **Sur quelle étape de l'accompagnement?**

L'emménagement? La vie quotidienne? Les sorties?...

- **Sur quelles dimensions?**

L'environnement physique? les relations avec les professionnels? la vie sociale?....

# Identifier vos ressources et vos contraintes

- Faire la liste de toutes les ressources/contraintes en termes humain, matériel et financier associées à votre démarche et à quelle étape ces ressources ou contraintes seront présentes ;
- Déterminer un calendrier le plus précis possible pour pouvoir anticiper et communiquer auprès de toutes les personnes qui seront concernées/intéressées par votre démarche.

# Favoriser la participation et la coopération

C'est une démarche partagée

La démarche doit fournir les éléments qui permettront d'opérer des choix d'actions concrètes qui pourront avoir des effets perceptibles dans la vie des résidents et des professionnels.

Toutes les personnes concernées doivent être convaincues de sa pertinence et de son utilité.

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.

L'adhésion de tous est essentielle.



# Une démarche partagée

Création d'un COPIIL: impliquer les professionnels/conduite de projet

## Profil des enquêteurs

- Connaissance quant aux spécificités des personnes hébergées
- Pour éviter les « biais de réponses », ne pas solliciter des personnes (entourage ou professionnels) en lien direct/quotidien avec la personne
- Qualités d'écoute et de bienveillance, des capacités de synthèse et d'analyse
- Conscients que les résidents n'ont pas l'obligation de répondre

# Facteurs de réussite

## Inscrire ce travail dans le temps pour:

- Tester les différentes modalités et outils, selon votre contexte d'exercice et vos objectifs ;
- Créer un climat de confiance avec les résidents afin qu'ils se sentent légitimes à donner leur point de vue et qu'ils n'aient aucune crainte pour dire ce qui peut être amélioré ;
- Créer une dynamique avec les professionnels pour qu'ils ne vivent pas cette démarche comme un jugement de leur travail mais une opportunité pour mieux comprendre et agir ;
- Fournir des arguments tangibles auprès de vos différents interlocuteurs : gouvernance, famille, autorités de tarification et de contrôle...

# Respect des droits des personnes

- Pas d'obligation et toute personne doit consentir
- Pour les personnes sous tutelle, une autorisation du tuteur n'a pas à lui être demandée. Une information suffit.
- Personne, peut être accompagnée (ex personne de confiance)
- Information de la personne en amont sur la collecte de données à caractère personnel et de ses droits en matière de protection de leurs données à caractère personnel
- Informer le résident que les réponses collectées seront anonymisées

# La mise en œuvre: 5 étapes

FOCUS



FOCUS



- 

## Les ressources disponibles

- 



Soutenir les établissements et services sociaux et médico sociaux dans le recueil du point de vue des personnes qu'ils accompagnent - Programme pluriannuel de travail - Note de cadrage. HAS; 2022

[https://www.has-sante.fr/jcms/p\\_3394677/fr/soutenir-les-etablissements-et-services-sociaux-et-medico-sociaux-dans-le-recueil-du-point-de-vue-des-personnes-qu-ils-accompagnent-programme-pluriannuel-de-travail-note-de-cadrage](https://www.has-sante.fr/jcms/p_3394677/fr/soutenir-les-etablissements-et-services-sociaux-et-medico-sociaux-dans-le-recueil-du-point-de-vue-des-personnes-qu-ils-accompagnent-programme-pluriannuel-de-travail-note-de-cadrage)

Recueil de l'expérience et de la satisfaction des personnes en EHPAD et en structures du handicap. Résultats de l'enquête pilote. HAS; 2021

[https://www.has-sante.fr/jcms/p\\_3276811/fr/recueil-de-l-experience-et-de-la-satisfaction-des-personnes-en-ehpad-et-en-structures-du-handicap-resultats-de-l-enquete-pilote](https://www.has-sante.fr/jcms/p_3276811/fr/recueil-de-l-experience-et-de-la-satisfaction-des-personnes-en-ehpad-et-en-structures-du-handicap-resultats-de-l-enquete-pilote)

MESURER & AMÉLIORER LA QUALITÉ

**SYNTHESE**  
**Enquête « Démarches de  
recueil de la satisfaction des  
personnes hébergées ou  
accueillies en EHPAD :  
résultats »**

Document de travail - 15 décembre 2023

# Les outils du CEPPRAAL

- Jeu de cartes



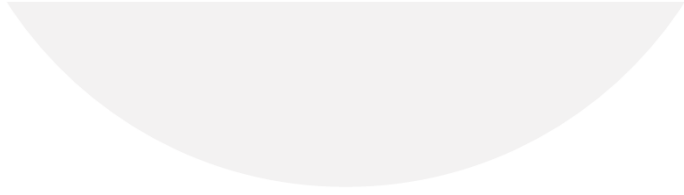


Le FOCUS n° 2 « Déployer le recueil du point de vue des personnes hébergées ou accueillies en EHPAD » aura lieu le

- jeudi 7 mars de 10h à 11h.

FOCUS

Place à vos questions



● Questionnaire de satisfaction

<https://forms.office.com/e/X8zcbVcGbx>



# Contacter le CEPPRAAL

[www.ceppraal-sante.fr](http://www.ceppraal-sante.fr)  
[contact@ceppraal-sante.fr](mailto:contact@ceppraal-sante.fr)  
04 72 11 54 60

 @ceppraal

 @ceppraal