

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



1

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



3

**IL EST POSSIBLE DE RECUEILLIR LE POINT DE VUE
DE TOUTE PERSONNE**



2

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



4

VRAI

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

En fonction des personnes 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 toutes les personnes. 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 personnes se sentent à l'aise

- solliciter la présence de proches ou de professionnels qui pourront vous aider à interpréter des réactions

2

FAUX

Le questionnaire n'est pas forcément adapté à toutes les personnes. C'est en diversifiant les modalités de recueil que vous pourrez avoir une vision plus claire de ce que pensent les personnes 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 personnes, etc. Il peut être intéressant, pour un même sujet, d'utiliser plusieurs modalités.

4

VRAI

Les personnes sont les seules à avoir une vision complète de leur parcours dans le système de santé. Ce sont les personnes elles-mêmes qui sont 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 personnes lors de ce recueil de point de vue, les professionnels vont ainsi :

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

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

1

FAUX

Réaliser une enquête de satisfaction annuelle est réglementaire*. Les questions posées passent en revue tous les aspects de la vie des personnes (environnement physique, relations avec le personnel, vie sociale avec les autres personnes, 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 personnes, 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 personnes, 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.

*décret du 25 avril 2022 portant modification du CVS

3

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



5

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



6

**MESURER LA SATISFACTION EST LA SEULE
MANIÈRE DE RECUEILLIR LE POINT DE VUE DES
PERSONNES**



7

VRAI

Il faut faire un retour à toutes les parties prenantes (professionnels, CVS, personnes accompagnées et familles) 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 personnes est une démarche partagée : direction, encadrement, équipes médico-soignantes et éducatives, personnes et leurs proches.

En effet, améliorer la qualité de vie des résidents, les pratiques professionnelles et les organisations reposent sur la mobilisation de l'ensemble des acteurs impliqués dans les accompagnements et les soins proposés. Tous doivent être convaincus de la pertinence et de l'utilité de recueillir la voix des personnes. De même, les personnes 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.

FAUX

Le point de vue renvoie à deux notions : la satisfaction et l'expérience des personnes concernées quant à l'accompagnement.

La satisfaction mesure ce que les personnes pensent de leur accompagnement sur la base de leurs préférences et attentes personnelles. Le recueil de la satisfaction peut être utile pour fournir des données de pilotage général de l'activité en ESSMS, mais sa mesure est considérée comme limitée par un manque de consensus scientifique. Pour recueillir la satisfaction on demanderait : " Vous sentez-vous en sécurité ici ? "

L'expérience va au-delà des opinions pour qualifier l'ensemble des situations vécues. L'expérience peut se définir comme l'ensemble des interactions et situations vécues durant l'accompagnement (l'organisation et les pratiques de l'ESSMS, les relations avec les professionnels, l'entourage et les pairs, l'histoire de vie des personnes). Pour recueillir l'expérience on demanderait : " Y a-t-il un membre du personnel avec qui vous pouvez parler de vos soucis et de vos peurs ? "

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

7