



Synthèse de la restitution de la démarche

"Libre jusqu'au bout de sa vie"

MAREVA





LA DÉMARCHE

« LIBRE JUSQU'AU BOUT DE SA VIE »

La mission d'Arbitryum :

Accompagner tous les établissements accueillant un public âgé en situation de vulnérabilité à effectuer un suivi qualitatif de leur établissement en mesurant la qualité de vie des résident.es, des professionnel.les et en évaluant la confiance des familles.

Comment ?

Grâce à une **évaluation à 360°** en **interrogeant les résident.es, les familles et les professionnel.les** par le biais d'une grille d'évaluation qualitative et multidimensionnelle. Notre approche mêle à la fois les sciences sociales et l'utilisation des nouvelles technologies pour **l'analyse des perceptions sur les déterminants de la qualité de vie**. Nous animons ensuite une **réflexion collective** autour des notions de respect des libertés et des responsabilités de chacun qui aboutit sur la **mise en œuvre d'actions simples et concrètes** apportant des améliorations immédiates dans la vie de l'établissement.

Objectifs :

Notre démarche vise à **restaurer et préserver l'équilibre du triptyque «résident.es-professionnel.les-familles »** et **améliorer la qualité de vie globale** d'un EHPAD ou d'une résidence autonomie.

Nos outils :

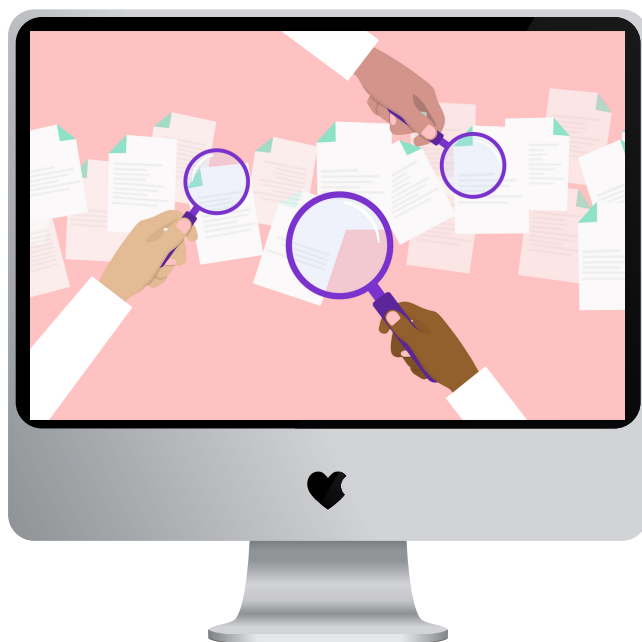
- Un questionnaire numérique de recueil des données adaptée aux multiples handicaps qui peuvent être liés au vieillissement et co construit par les personnes âgées, familles et professionnel.les
- Une formation au recueil de données auprès des résident.es destinée aux professionnel.les
- Un algorithme qui transmet les données brutes aux équipes scientifiques pour leur analyse



PARTICIPATION

DES RÉSIDENT.ES, DE LEURS FAMILLES ET

DES PROFESSIONNEL.ES



45 RÉSIDENT.ES

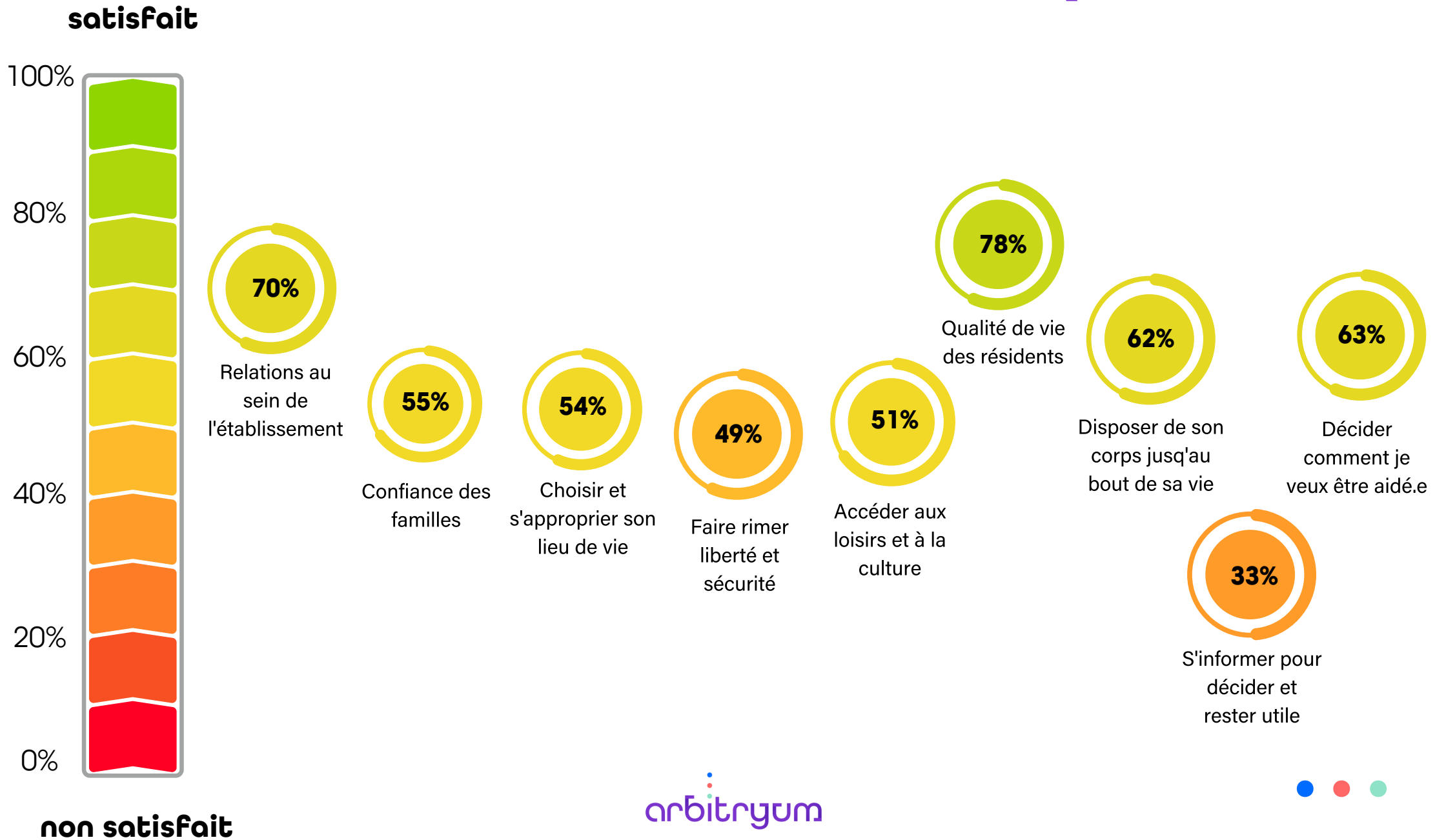
79 FAMILLES

55 PROFESSIONNEL.ES

179 PARTICIPANT.ES AU TOTAL



SCORES PAR THEMATIQUE





Relations au sein de l'établissement



Les **relations des résident.es au sein des établissements semblent être très satisfaisantes** puisque la majorité des résident.es, des professionnel.les et des familles estiment que les relations entre les résident.es et leurs familles, les résident.es et les professionnel.les et entre les résident.es sont bonnes ou correctes.

73% des résident.es et **73% des professionnel.les**, ont répondu que les **ancien.nes résident.es** ne sont **pas informé.es de l'arrivée des nouveaux**. **39% des résident.es** souhaiteraient en être informé.es. Les égalités de perception concernant cet indicateur sont une manifestation d'une diffusion absente ou inadaptée de l'information des nouvelles arrivées.

Pour l'annonce des décès, **74% des résident.es** ont répondu ne **pas être informé.e en cas de décès** dans la résidence à l'inverse **des professionnel.les ou 87%** d'entre eux **pensent que cette information est communiquée**. Il semblerait que l'information ne passe pas par le bon canal puisque certain.es résident.es n'en sont pas informé.es alors que **81% aimerait être au courant des nouveaux décès**.

79% des résident.es estiment que les **visites des familles** sont suffisantes et trouvent leur **implication dans la vie des établissements** suffisante. **18%** estiment cependant que les proches ne sont pas impliqués comme ils le souhaiteraient.



Qualité de vie des résidents



40% des résident.es se sentent parfois, souvent ou tout le temps **nerveux**. Les raisons liées à ce sentiment concernent l'environnement externe (les injustices, l'actualité), l'environnement interne (les personnes qui crient), les rapports sociaux (avec la famille, le manque de respect, les voisins de table non choisis ou le sentiment d'être ignoré) et les rapports individuels (problèmes de santé, perte d'autonomie).

Cependant, **la majorité des résident.es** a le sentiment **d'être heureux** grâce aux bonnes relations avec les autres résident.es, le personnel et la famille et grâce aux activités (interactions avec les animaux, la lecture, le café, les animations).

44% des résident.es ne se sentent pas utile. Pour y remédier les résident.es ayant commenté la question voudraient faire leur toilette, leur linge, aider les autres, participer à la cuisine et aux animations.

Un autre indicateur appuie la bonne entente entre les résident.es et les professionnel.les : la confiance dans les compétences des professionnel.les. En effet, **91% des résident.es** ont répondu **avoir confiance dans les compétences des professionnel.les qui les accompagnent au quotidien**.

89% des résident.es déclarent se sentir respecté.es dans leur établissement.

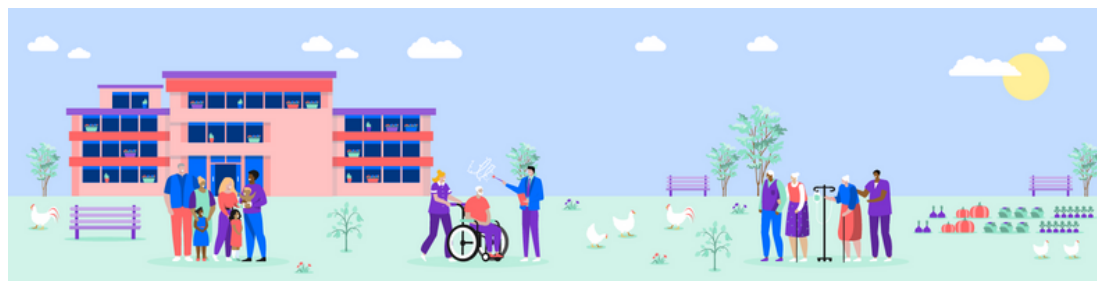
Choisir et s'approprier son lieu de vie

54%

Il semblerait que les EHPAD du groupe MAREVA imposent des restrictions quant à la consommation d'alcool. **51% des résident.es** ont répondu qu'il n'était pas **possible de consommer de l'alcool** quand ils/elles le souhaitaient. Pourtant consommer de l'alcool permet de rapprocher les individus et peut ainsi avoir un effet positif sur l'humeur. Plusieurs études prêtent des effets bénéfiques à la consommation modérée d'alcool. Les résident.es gardent cette habitude de vie qui favorise le sentiment d'être chez soi à l'EHPAD.

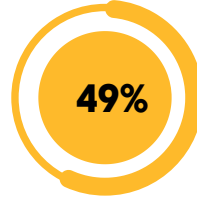
58% des résident.es et **45% des professionnel.les** ont répondu que **leur établissement ne permettait pas aux résident.es de suggérer des menus** au service de restauration.

69% des résident.es, et **36% des professionnel.les** déclarent que les résident.es **ne peuvent choisir leurs horaires de soin**.





Faire rimer liberté et sécurité



La majorité des professionnel.les et **des résident.es** répondent que **des digicodes sont présents** à l'entrée des établissements. Cependant **66% des résident.es** et **65% des professionnel.les** déclarent que les résident.es n'ont pas **accès aux codes**. La liberté d'aller et de venir est l'une des premières traductions de la liberté individuelle qui s'exprime par le droit de circuler, d'aller et de venir au sein de l'établissement mais également à l'extérieur de celui-ci.

Au niveau national la question concernant l'ouverture de l'Unité de Vie Protégée est discutée. **80% des professionnel.les** déclarent que leur **UVP n'est pas ouverte**.

Les perceptions sur cet indicateur sont différentes d'un individu à l'autre. La définition d'ouverture n'est pas perçue de la même façon. Certains professionnel.les parlent d'une fermeture architecturale par des digicodes mais d'une ouverture au jardin, aux animations ou aux cuisines. D'autres déclarent travailler dans une UVP permettant aux résident.es de sortir à tout moment sans accompagnement alors que certains parlent d'ouverture lorsqu'un accompagnant propose aux résident.es de se rendre en secteur autonome. L'ouverture de l'UVP est aussi considérée comme ouverte aux entrées pour les visites mais fermée pour les sorties.

Disposer de son corps jusqu'au bout de sa vie



89% des professionnel.les répondent **ne pas avoir suivi de formation concernant la sexualité et ou l'intimité des personnes âgées** au cours des 3 dernières années.

Nous avons également demandé aux professionnel.les comment ils réagissaient en cas de **refus de soin**. Le respect du refus et l'échange avec le résidents étaient les réponses principales. 87% des professionnel.les répondent qu'il est possible pour un résident de refuser un soin.

En effet, selon l'Article L1111-4 du Code de la santé publique : « Toute personne a le droit de refuser de ne pas recevoir un traitement », « Aucun acte médical, ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans le consentement libre et éclairé de la personne et ce consentement peut être retiré à tout moment. »

71% des résident.es, 22% des professionnel.les et **34% des familles** ont répondu ne pas **être à l'aise pour parler librement de la mort avec les résident.es. Et 53% des résidents ne le sont pas pour en parler avec les professionnel.les**





S'informer pour décider et rester utile



58% des professionnel.les, 67% des familles et 87% des résident.es n'ont pas la connaissance de l'existence du CVS De la même façon, **la charte des libertés est connue** par **80% des professionnel.les** tandis que **70% des résident.es** et **62% des familles** déclarent **ne pas être informé.es de son existence**. Ces deux outillages ne semblent ni exploités, ni investis par les résident.es.

La majorité des résident.es n'a pas été informée sur les directives anticipées alors que **33% des professionnel.les pensent que les résident.es en sont informé.es**. **Les familles sont 61%** à ne pas le savoir. Pour les résidents connaissant l'existence des directives anticipées, **57%** d'entre eux répondent ne pas en avoir rédigées et **42% des familles** ne savent pas si leur proche en a rédigées.

56% des résidents déclarent ne pas être assez informé.es ou moyennement informé.es sur **les activités mises en place au sein de leur établissement**.

Accéder aux loisirs et à la culture

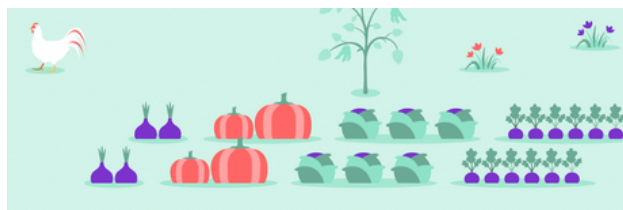


51% des résident.es déclarent que leur **établissement n'organise pas d'activités extérieures** contre 91% des professionnel.les et 59% des familles. Alors que 47% des résident.es souhaiteraient qu'il y en ait.

44% des résidents ne savent pas si un **service de voiturage est mis à disposition pour les déplacements personnels** dans les résidences et 40% répondent qu'il n'en existe pas, cependant 71% des professionnels déclarent que ce service est mis à disposition.

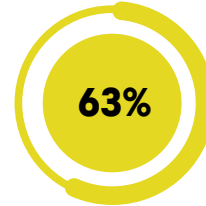
Il semblerait que l'information pour ces deux indicateurs ne soit pas transmise de la bonne manière.

47% des résident.es déclarent n'être jamais consulté.es pour l'organisation des activités





Décider comment je veux être aidé.e



Au sujet du respect des libertés des résident.es **68% des résident.es** ont le sentiment que les libertés des résident.es sont moyennement ou pas respectées, à l'inverse, **62% des professionnel.les** et **66% des familles** ont le sentiment que les libertés des résident.es sont moyennement respectées

73% des résident.es sont **satisfait.es de leur lieu de vie** cela peut s'expliquer par le fait que **70% d'entre eux** ont **choisi d'entrer en établissement**.



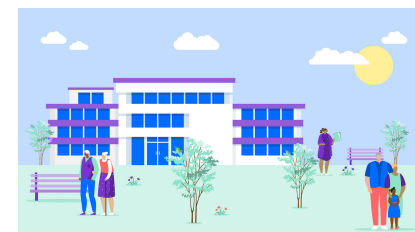


Niveau de recommandation de l'EHPAD

Les EHPAD du groupe MAREVA sont très recommandés par les **résident.es**, les **familles** et les **professionnel.les** puisqu'ils présentent de bons niveaux de recommandation.



0 = Pas du tout recommandé
10 = Totalement recommandé





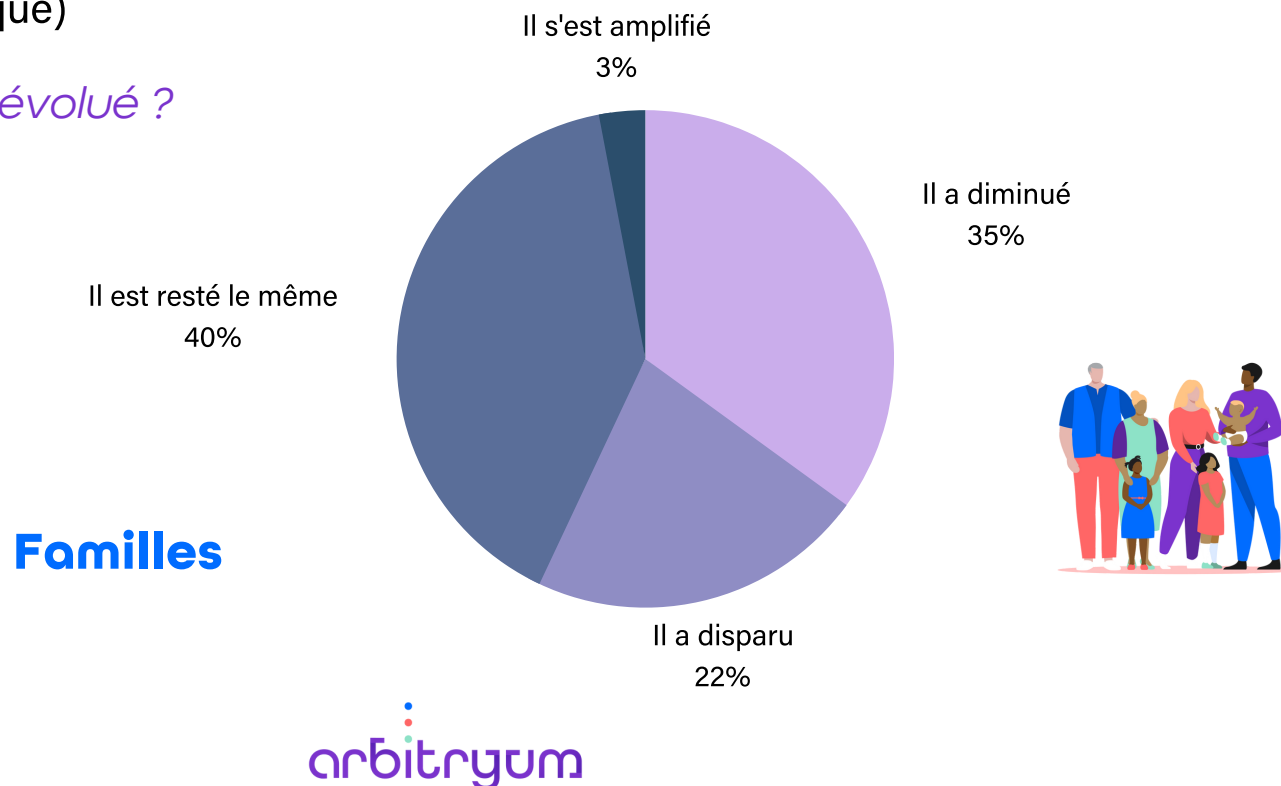
Confiance des familles



Les familles sont 90% à avoir **confiance dans les professionnel.les** qui accompagnent leurs proches. Ce qui confirme une certaine liberté de parole des familles auprès des professionnels et de la direction.

Elles sont également **40%** à dire que **leur sentiment de culpabilité est resté le même** vis-à-vis de l'entrée de leur proche dans l'établissement et **57%** a déclaré que ce sentiment a totalement disparu ou diminué. (Voir graphique)

Ce sentiment a-t-il évolué ?





Qualité de vie au travail

Relations entre professionnels

76% des professionnel.les trouvent que **l'ambiance entre les professionnel.les est conviviale ou solidaire** au sein de leur établissement.

87% déclarent qu'il existe des temps d'échange sur le travail.

La **majorité des professionnel.les** se sent très soutenue par leurs collègues.

Relations avec la direction

71% des professionnel.les ont le sentiment que **leurs compétences sont reconnues par leur direction**, reconnaissance qui se manifeste par la gratitude (remerciements, encouragements), par le pouvoir d'agir (autonomie, confiance, propositions de projets) et par des augmentations financières ou des primes.

78% se sentent pas **en confiance pour évoquer les difficultés au travail avec leur hiérarchie**.

51% déclarent ne pas être **renseigné.es par leur direction sur les possibilités de changement de carrière**

La **majorité des professionnel.les** se sent très soutenue par leur direction

Exercice du métier

93% des professionnel.les se sentent plutôt libre dans l'exercice de leur travail.

53% des professionnel.les se sentent impliqués dans des projets valorisants contre **29% des professionnel.les**.

Les principales difficultés rencontrées dans l'exercice du métier soulignées par les professionnel.les se trouvent être semblables au niveau national (manque de personnel, manque de temps, décès des résidents, le travail en équipe entre IDE et aides-soignantes et la pression des familles).



Environnement de travail

34% déclarent ne pas être **associés aux prises de décisions** concernant les résidences

42% répondent qu'il n'existe pas de **vie sociale dans leur établissement** contre **58% des professionnel.les**



LES PROPOSITIONS D'ACTIONS POSITIVES

PROPOSITION N°1:

Harmonisation des pratiques d'information sur les décès des résident.es

PROPOSITION N°2 :

Groupe de travail professionnel sur les horaires de soins

PROPOSITION N°3 :

Groupe de travail inter-acteurs sur le respect de l'intimité

PROPOSITION N°4 :

Anticipation des décès et circulation des informations sur les directives anticipées

PROPOSITION N°5 :

Informar les résidents sur les activités extérieures et mise en place de moments d'échanges (type café du vendredi) entre l'animatrice et les résidents pour l'organisation d'activités (intérieures et extérieures)

Objectif : Créer une philosophie d'accompagnement commune à tous les établissements



Rétroplanning 2023



