



Synthèse de la restitution de la démarche

"Libre jusqu'au bout de sa vie"





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 résidents, des professionnels et en évaluant la confiance des familles.

Comment ?

Grâce à une **évaluation à 360°** en **interrogeant les résidents, les familles et les professionnels** 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.

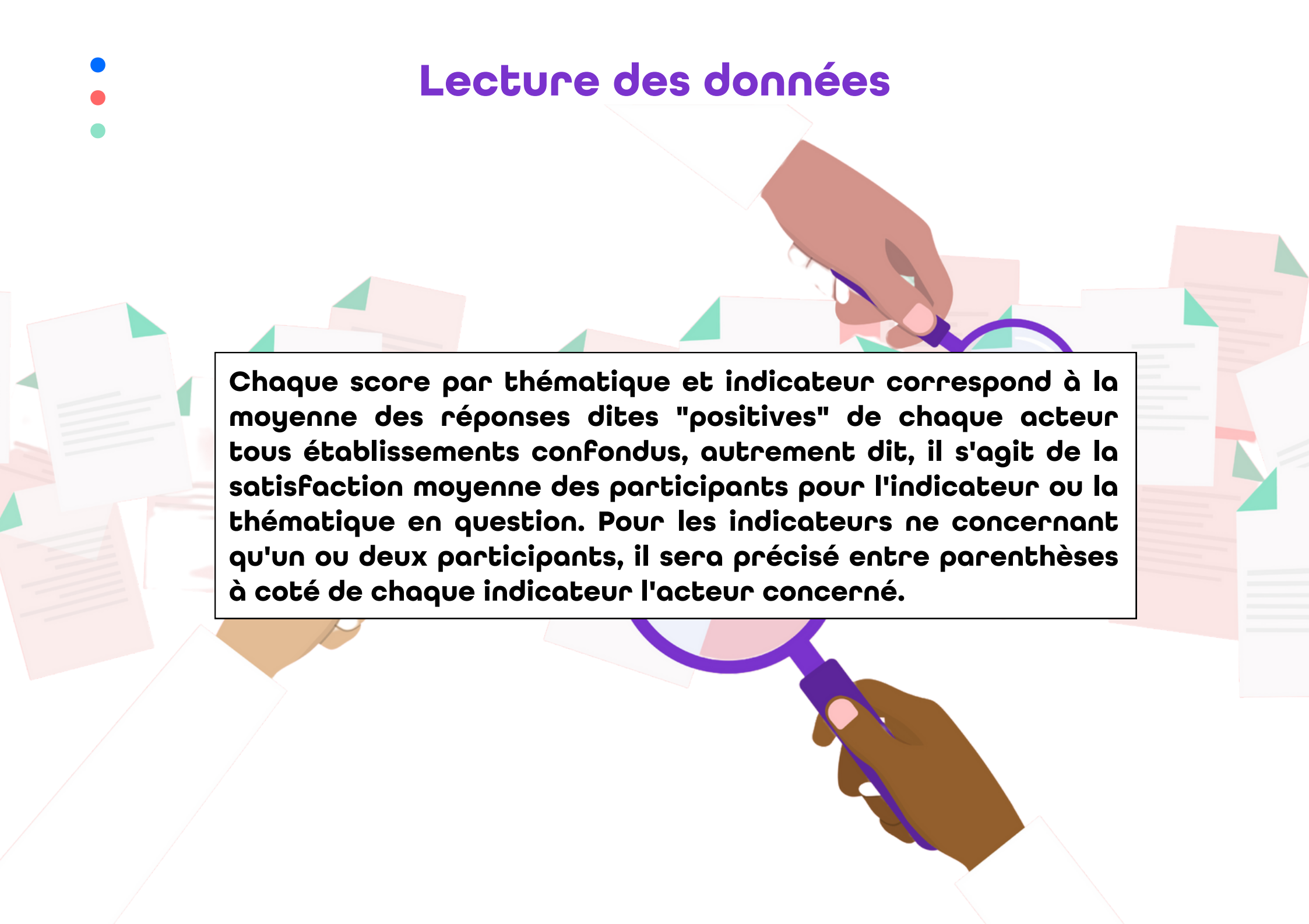
Objectifs :

Notre démarche vise à **restaurer et préserver l'équilibre du triptyque «résidents-professionnels-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 professionnels
- Une formation au recueil de données auprès des résidents destinée aux professionnels
- Un algorithme qui transmet les données brutes aux équipes scientifiques pour leur analyse



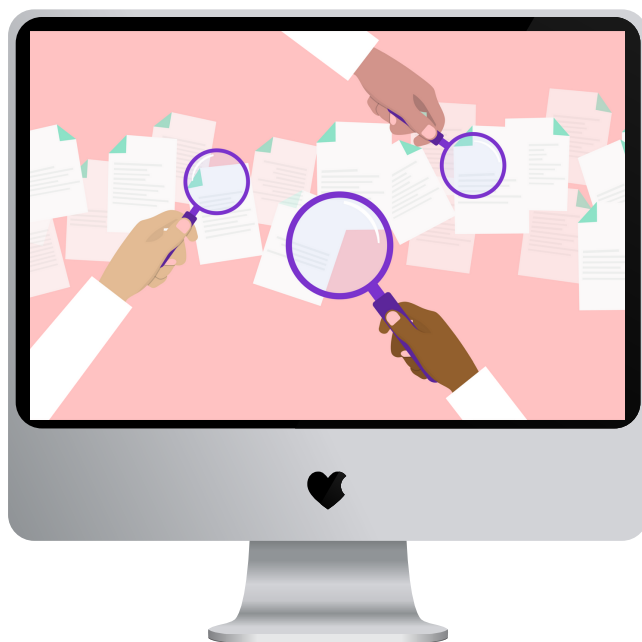


Lecture des données

Chaque score par thématique et indicateur correspond à la moyenne des réponses dites "positives" de chaque acteur tous établissements confondus, autrement dit, il s'agit de la satisfaction moyenne des participants pour l'indicateur ou la thématique en question. Pour les indicateurs ne concernant qu'un ou deux participants, il sera précisé entre parenthèses à côté de chaque indicateur l'acteur concerné.



PARTICIPATION DES RÉSIDENTS, DE LEURS FAMILLES ET DES PROFESSIONNELS



61 RÉSIDENTS

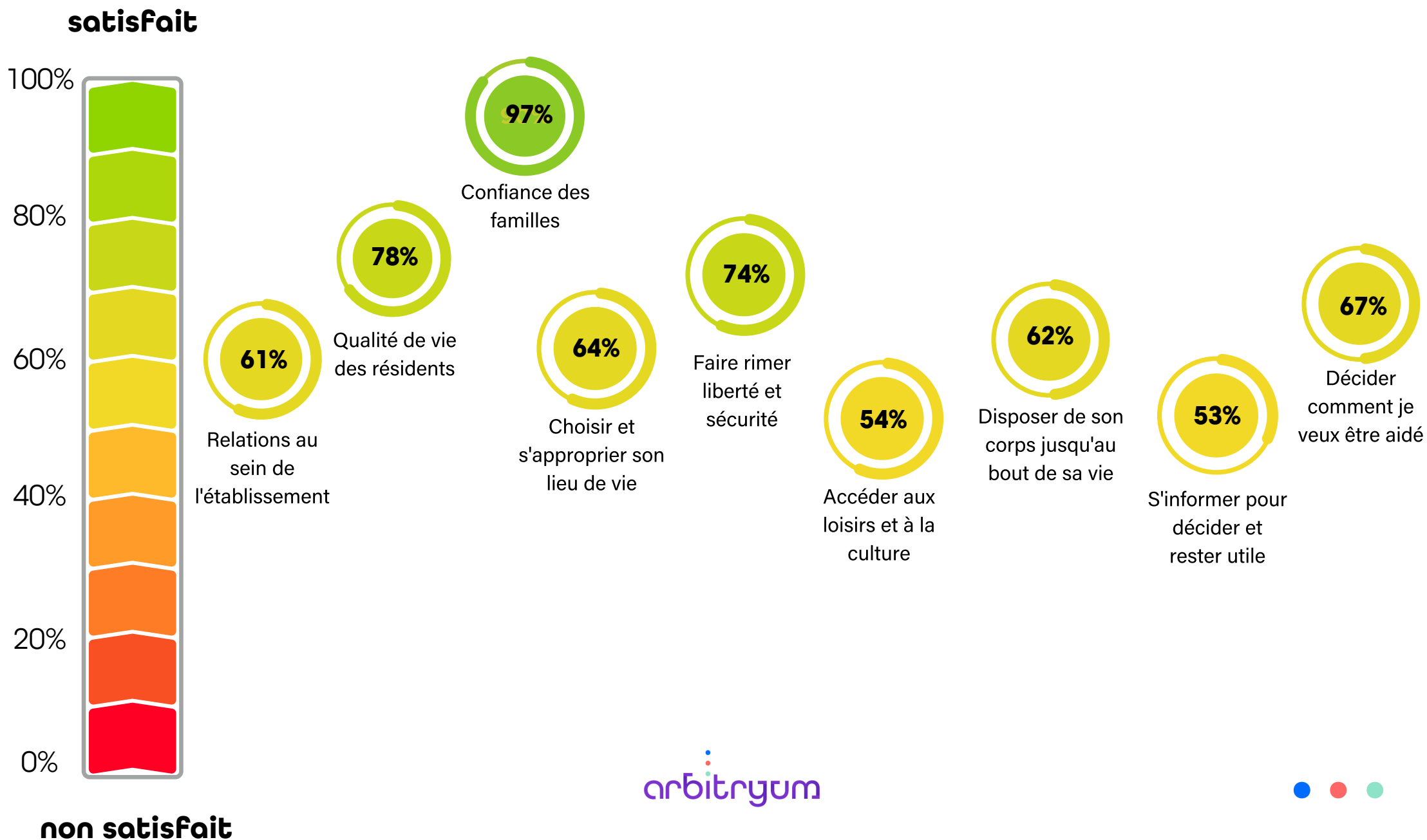
89 FAMILLES

80 PROFESSIONNELS

230 PARTICIPANTS AU TOTAL

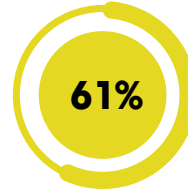


SCORES PAR THEMATIQUE





Relations au sein des résidences



Les **relations des résidents au sein des résidences semblent être satisfaisantes** puisque les **scores** (satisfaction moyenne des répondants pour l'indicateur en question) associés aux **relations des résidents avec les proches, avec les professionnels et entre les résidents** sont respectivement de **91%**, **100%** et de **92%**.

71% des résidents déclarent que les anciens résidents ne sont pas **informés de l'arrivée des nouveaux résidents**.

Concernant l'annonce des décès, **53% des résidents** ont répondu **être informés en cas de décès** dans la résidence.

77% des résidents déclarent ne pas être informés sur l'arrivée des nouveaux professionnels.



Qualité de vie des résidents



Nous avons proposé une définition d'une **conversation** : **discussion de plus de 10 minutes avec une personne ou un groupe de personne.**

Selon cette définition **43% des résidents** souhaiteraient avoir plus de conversations.

Le **score associé au sentiment de bonheur** est de **84%**.

84% des résidents se sentent souvent ou tout le temps heureux au sein des résidences.

65% des résidents souhaiteraient pratiquer plus d'activités sociales comme des sorties extérieures et des activités intergénérationnelles. Cela permettrait peut être d'améliorer le sentiment d'utilité des résidents puisque **64% des résidents** n'ont pas le sentiment d'être utile.

98% des résidents ont le sentiment d'être respecté au sein des résidences.

Concernant la gestion du budget, **52% des résidents** ont déclaré ne pas disposer d'un budget pour leurs achats personnels (acheter des pâtisseries, des vêtements...). Cet indicateur pourrait être à creuser lors d'entretiens individuels afin de savoir si ces résidents souhaitent ou non disposer d'une enveloppe budgétaire personnelle. Si c'est le cas, cette solution pourrait être envisagée tout en prévenant sur les risques de la possession d'argent (perte, vol...) .



Choisir et s'approprier son lieu de vie



77% des participants répondent que **les résidents ne peuvent suggérer des menus aux services de restauration.**

43% des participants répondent que **les résidents peuvent choisir leurs horaires de lever et de coucher**

32% des résidents souhaiteraient être accompagnés ou parfois accompagnés pour l'achat de nouveaux vêtements

22% des participants répondent qu'il **existe une adaptation des espaces pour les couples** vivant dans les résidences et pour les couples dont l'un réside à l'extérieur. **74% des participants** répondent le contraire.

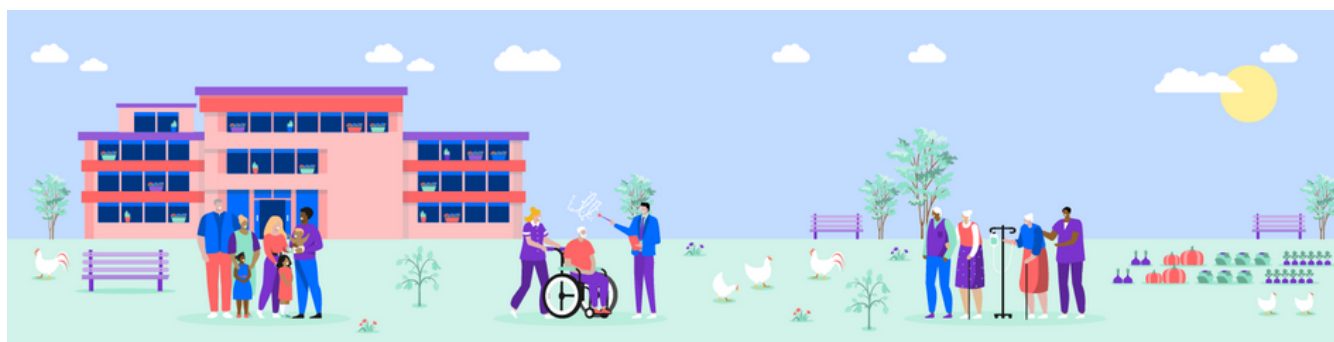
Faire rimer liberté et sécurité

74%

43% des professionnels, **27% des résidents** et **18% des familles** ont le sentiment que les psychotropes sont trop utilisés.

93% des participants répondent que les **résidents ont accès à l'extérieur à tout moment de la journée**.

84% des professionnels répondent **qu'il est possible d'enlever les barrières de lit levées à la demande du résident**.





Disposer de son corps jusqu'au bout de sa vie



88% des professionnels 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 professionnels comment ils réagissaient en cas de refus de soin. Les réponses étaient les suivantes :

- Explication du soin et des conséquences du refus
- Compréhension du refus
- Passer le relai
- Respecter le refus
- Reporter le soin

Il semble donc exister une culture commune à tous les établissements du refus de soin dans les résidences MAREVA.

18% des participants ont répondu **qu'il n'existait pas d'espace de parole pour parler de la mort** (de son anticipation, des deuils, des peurs...) ou ne le savent pas. Parmi ces derniers la majorité des familles et professionnels souhaiteraient qu'il en existe, cependant seulement 6% des résidents en souhaiteraient.

80% des résidents se sentent à l'aise pour parler de leur intimité avec les professionnels.



S'informer pour décider et rester utile



68% des participants ont la connaissance de l'existence du CVS.

50% des participants ne savent pas si il existe une charte des libertés ou répondent qu'il n'en existe pas au sein des résidences.

42% des résidents n'ont pas la connaissance des directives anticipées. Cependant encore **58%** ne savent pas de quoi il s'agit.

63% des participants déclarent **que les résidents sont parfaitement informés** sur les activités au sein des établissements.

42% des participants répondent que **les résidences mettent en place des dispositifs pour voter.**



Accéder aux loisirs et à la culture



63% des participants ne savent pas ou répondent qu'ils n'ont pas accès à un service de voiturage pour leurs déplacements personnels

79% des résidents répondent **être jamais ou rarement consultés pour l'organisation des activités** intérieures et extérieures aux établissements que rencontrent alors que **82% des professionnels** répondent le contraire.



Décider comment je veux être aidé

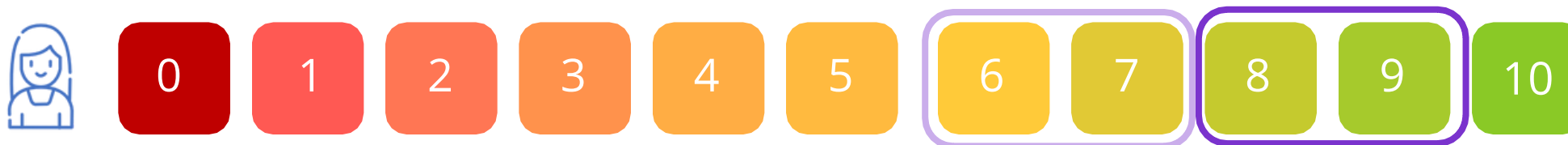
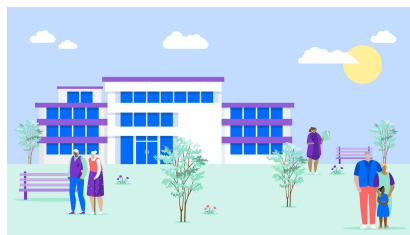


Au sujet du respect des libertés des résidents, **52% des professionnels**, ont le sentiment que **les libertés des résidents sont moyennement respectées**. Cependant **86% des résidents** répondent que **leurs libertés sont parfaitement respectées**.

De plus, **45% des participants** estiment que l'**avis des résidents est moyennement pris en compte** dans les décisions qui les concernent. Pourtant, se sentir acteur de sa vie, de ses décisions et de ses actions sont des participants qui participent à la garantie de la conservation de sa dignité, son estime de soi, au sentiment d'être acteur de sa vie et de se sentir écouté.

75% des résidents ne se sentent **jamais infantilisés**.

• • • Niveau de recommandation des résidences



0 = Pas du tout recommandé
10 = Totalemt recommandé



Confiance des familles

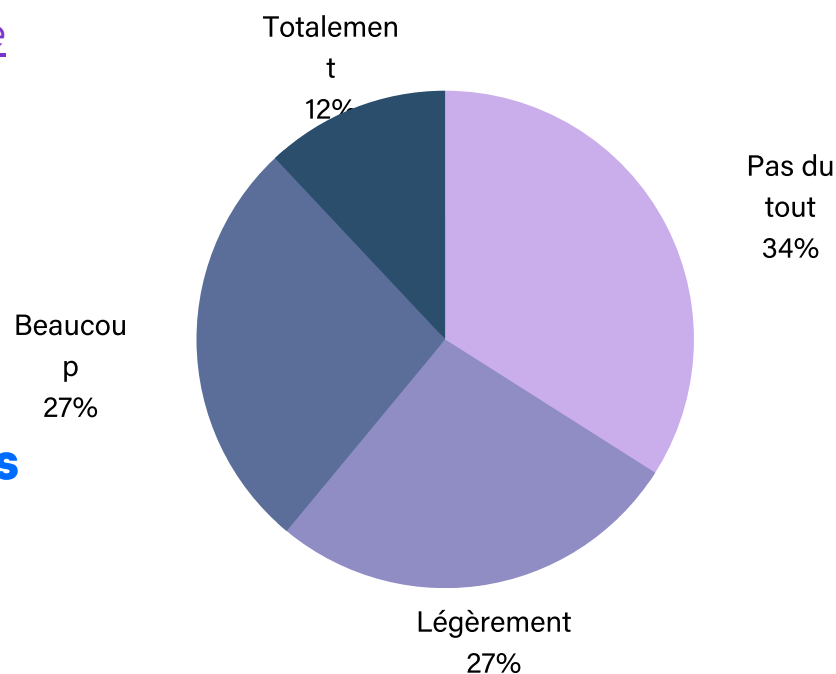


Les familles sont 97% à avoir **confiance dans les professionnels** qui accompagnent leurs proches.

66% des familles se sont senties coupables au moment de l'entrée de leur proche dans les établissements.

Vous êtes-vous senti(e) coupable au moment de l'entrée de votre proche dans l'établissement ?

Familles





Qualité de vie au travail



62% des professionnels se sentent **parfois, souvent ou tout le temps isolés** dans leur travail.

65% ne se sentent pas associés dans les prises de décisions concernant les résidences.

91% des professionnels répondent que les établissements **proposent des formations**.

44% ressentent **un sentiment d'injustice** au travail.

62% des professionnels ont **confiance** pour évoquer les difficultés au travail avec la hiérarchie.

30% ont un sentiment **de contrôle** dans leur travail.

LES PROPOSITIONS D'ACTIONS POSITIVES

PROPOSITION N°1:

Présentation des professionnels et des nouveaux habitants aux résidents. Consulter les résidents - en individuel, en collectif pour définir une manière de les présenter.

PROPOSITION N°2:

Impliquer les habitants dans la vie des résidences : Consulter les habitants pour l'organisation des activités, sur le choix des menus de la restauration et prise en compte de leurs avis dans les décisions qui les concernent. Cela contribuerait à lutter contre le sentiment de ne pas se sentir utile.

PROPOSITION N°3:

Favoriser les échanges entre les habitants en mettant en place par exemple des moments types "café du vendredi" ou des groupes de paroles (évoquer les sujets de la mort, du sentiment d'infantilisation)

PROPOSITION N°4:

Mise en place de groupes de parole avec les professionnels : évoquer l'accompagnement des professionnels dans leur travail, les informer sur les évolutions des établissements et les possibles changements de carrières, parler des moyens de valoriser le travail et du sentiment d'injustice au travail



ETAPE SUIVANTE

VALIDATION DES ACTIONS POSITIVES POUR INTEGRATION
AU PLAN D'ACTION DE L'ETABLISSEMENT AFIN D'EN
MESURER LES IMPACTS L'ANNEE SUIVANTE

