

## Résultats du groupe de travail réunissant des EHPAD sur la

### « Déclinaison des travaux de l'association « Citoyennage » en questions évaluatives, destinées aux évaluations ou enquêtes de satisfaction »

THEMES	« Effets » traités, issus des travaux de Citoyennage	Questions du questionnaire de satisfaction	Questions d'évaluation interne ou externe	Items suivi avec le projet personnalisé (et modalité de mesure pour chaque indicateur)	Mesures d'effets collectifs observés (et modalité de mesure pour chaque indicateur)	Idées complémentaires
<p>C'est le thème de LA METHODE de recueil auprès des résidents :</p> <p>Comment utiliser les questionnaires Quels outils de mesure utiliser qui ne soient pas des questionnaires ?</p>	<p>Les questionnaires ne sont pas suffisants. ....tout cela ne peut pas vraiment se chiffrer.</p>	<p><b>Méthode :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-rajouter un encart « suggestions » après chaque question</li> <li>-En complément d'enquêtes collectives, réaliser des entretiens annuels avec le résident pour lui soumettre une partie du questionnaire de satisfaction</li> <li>-Faciliter la participation au questionnaire par la simplicité de la réponse (4 possibilités de</li> </ul>	<p>Avez-vous un temps régulier pour aller à la rencontre des usagers ?</p>	<p><b>Méthode :</b></p> <p>En complément d'enquêtes collectives, utiliser le temps de mise à jour du projet personnalisé pour soumettre au résident une partie du questionnaire de satisfaction. Les questions (le fond et/ou la forme) sont les mêmes pour tous les résidents ou adaptés à des profils de résidents.</p> <p>Deux variantes sont</p>	<p><b>Méthode :</b></p> <p>Evaluation directe dans les lieux d'échange : CVS, commission, réunions d'unités, en fin d'animation, passage de la direction au restaurant, etc....</p> <p>⇒ Etablir un outil de cotation rapide à l'usage du/des professionnels, voire de « résident</p>	

THEMES	« Effets » traités, issus des travaux de Citoyennage	Questions du questionnaire de satisfaction	Questions d'évaluation interne ou externe	Items suivi avec le projet personnalisé (et modalité de mesure pour chaque indicateur)	Mesures d'effets collectifs observés (et modalité de mesure pour chaque indicateur)	Idées complémentaires
		réponse)		possibles :  1- Il s'agit de thèmes questionnés spécifiquement à cette occasion, sans redondance avec l'enquête de satisfaction collective  2- Il s'agit de l'approfondissement de thèmes de l'enquête collective, de manière à mieux comprendre les besoins d'amélioration.	référent »  ⇨ Pour mesurer l'amélioration, un niveau absolu à atteindre n'a pas forcément de sens, il peut s'agir d'un objectif d'amélioration exprimé en %, en prenant comme référence la situation de départ jugée habituelle, dans la moyenne. <b>(dimension subjective assumée)</b>	

THEMES	« Effets » traités, issus des travaux de Citoyennage	Questions du questionnaire de satisfaction	Questions d'évaluation interne ou externe	Items suivi avec le projet personnalisé (et modalité de mesure pour chaque indicateur)	Mesures d'effets collectifs observés (et modalité de mesure pour chaque indicateur)	Idées complémentaires
<b><u>LE CADRE DE VIE</u></b>	<p>Se sentir en espace privé, intimité,...</p> <p>Se sentir chez lui : chambre, relation aux professionnels, environnement, liberté de se mouvoir.</p> <p>Sentiment de confort</p> <p>Liberté d'aménagement de la chambre</p> <p>Chambres confortables</p> <p>belle vue, qu'elles soient lumineuses, bien insonorisées et</p>	<p>Les chambres sont-elles confortables ?</p> <p>Vous sentez vous en sécurité au sein de la résidence ?</p> <p>Vous sentez-vous chez vous dans votre chambre ?</p> <p>Pensez-vous que votre intimité est bien respectée ?</p> <p>(+ toutes les questions concernant la qualité de</p>	<p>Le choix est-il laissé au résident pour l'aménagement de sa chambre ?</p> <p>Le résident dispose-t-il de la clé de sa chambre ?</p>			<p>Prise en compte des habitudes de vie</p> <p>Démarche « Bientraitance » : observation factuelle : nombre de personnes ayant correctement toqué à la porte,</p> <p>coiffure et habillement,</p>

THEMES	« Effets » traités, issus des travaux de Citoyennage	Questions du questionnaire de satisfaction	Questions d'évaluation interne ou externe	Items suivi avec le projet personnalisé (et modalité de mesure pour chaque indicateur)	Mesures d'effets collectifs observés (et modalité de mesure pour chaque indicateur)	Idées complémentaires
	suffisamment chauffées.  lieu privé où l'intimité est bien respectée  s'y sentir en sécurité  services efficaces suffisamment rapides, attentes sur la qualité de la prestation	l'hébergement)				interactions avec le résident, etc.

THEMES	« Effets » traités, issus des travaux de Citoyennage	Questions du questionnaire de satisfaction	Questions d'évaluation interne ou externe	Items suivi avec le projet personnalisé (et modalité de mesure pour chaque indicateur)	Mesures d'effets collectifs observés (et modalité de mesure pour chaque indicateur)	Idées complémentaires
<b><u>L'ENTREE EN RESIDENCE</u></b>	<p>Sentiment d'être attendu, de l'entrée dans un collectif</p> <p>Diminution de l'angoisse de l'entrée, se sentir informé,</p> <p>Rendre les premiers temps moins difficiles</p> <p>il est bon de se sentir accueilli, attendu</p> <p>Cette attention particulière doit durer</p>	<p>Vous êtes-vous senti accueilli le jour de votre entrée ?</p> <p>Vous êtes-vous senti accompagné dans les premiers jours ou semaines de votre arrivée ?</p> <p>Etes-vous informé de l'arrivée d'un nouveau résident ?</p>	<p>Evaluation de la pré-admission, l'admission, les premiers jours : Taux de visites de pré-admission</p> <p>Quel dispositif est mis en place avant et dans les premiers jours de l'arrivée d'un nouveau résident pour qu'il se sente accueilli ?</p>	<p>Dans le cadre d'un questionnaire de satisfaction utilisé dans le suivi du PP : Pensez-vous que vous avez eu suffisamment d'informations sur la résidence avant votre admission ?</p>		<p>Comment élaborer un suivi/indicateur mesurable, suite aux questions posées en préadmission :</p> <p>Qu'est ce qui fera que votre entrée sera réussie de votre point de vue ?</p> <p>Et dans les jours qui suivent ?</p>

THEMES	« Effets » traités, issus des travaux de Citoyennage	Questions du questionnaire de satisfaction	Questions d'évaluation interne ou externe	Items suivi avec le projet personnalisé (et modalité de mesure pour chaque indicateur)	Mesures d'effets collectifs observés (et modalité de mesure pour chaque indicateur)	Idées complémentaires
	sur plusieurs semaines.					
<b><u>LA RESTAURATION</u></b>	<p>Le choix et la variété équilibrés et bien chauds</p> <p>plats de qualité</p> <p>à la souplesse des horaires et à la possibilité de manger en chambre.</p> <p>de notre place à table</p>	<p>La diversité des plats vous convient-elle ?</p> <p>Est-ce que les repas sont bons ?</p> <p>Êtes-vous satisfait de votre place à table ?</p>	<p>Observer la proposition systématique (ou non) de menus alternatifs ou plusieurs choix à chaque repas.</p> <p>Existence d'une Commission Restauration trimestrielle.</p> <p>Existence (ou non) d'une collation nocturne.</p> <p>Tableaux de suivi</p>	<p>Evaluation du respect des souhaits individuels</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Goûts et dégoûts (ex : pas de poisson)</li> <li>- Heures du repas (petit déjeuner)</li> <li>- descendre ou non (ou ponctuellement) au restaurant.</li> <li>- place à table (résidents, localisation)</li> </ul>	<p>La gouvernante, l'équipe de serveur ou l'équipe de cuisine observent l'évolution de la quantité laissée dans les assiettes à chaque plat (3 niveaux avec comme niveau moyen, la quantité habituelle) puis reprise en commission des menus.</p> <p>Distinguer entrée, plat, dessert.</p> <p>Recensement par</p>	<p>Parce qu'une assiette peut être entièrement consommée, sans que le goût n'ait été très apprécié, la dimension qualitative du repas est évaluée par ailleurs dans l'enquête satisfaction, ou discutée en commission des menus</p>

THEMES	« Effets » traités, issus des travaux de Citoyennage	Questions du questionnaire de satisfaction	Questions d'évaluation interne ou externe	Items suivi avec le projet personnalisé (et modalité de mesure pour chaque indicateur)	Mesures d'effets collectifs observés (et modalité de mesure pour chaque indicateur)	Idées complémentaires
			nutritionnel (mise à jour)  Modalité d'élaboration des menus (recommandations du GEMRCN ; intervention d'une diététicienne)		l'équipe de salle ou par le chef de l'appréciation du repas par les résidents, exprimée de manière orale ou comportementale (plu, moyennement plu ou pas plu)	

THEMES	« Effets » traités, issus des travaux de Citoyennage	Questions du questionnaire de satisfaction	Questions d'évaluation interne ou externe	Items suivi avec le projet personnalisé (et modalité de mesure pour chaque indicateur)	Mesures d'effets collectifs observés (et modalité de mesure pour chaque indicateur)	Idées complémentaires
<b><u>LES SOINS ET L'ACCOMPAGNEMENT</u></b>	<p>Tranquillité d'esprit</p> <p>Etre rassuré et informé respecté, ne pas se sentir dépossédé y compris pour la prise de médicaments</p> <p>accompagnés dans le respect et la dignité.</p> <p>Etre en confiance avec les professionnels, qualités relationnelles des personnes</p>	<p>Vous sentez-vous suffisamment consulté en ce qui concerne votre santé ?</p> <p>Pensez-vous que l'on tient compte de votre avis pour ce qui concerne votre santé ?</p> <p>Pensez-vous que l'on tient compte de votre avis pour ce qui concerne votre accompagnement ?</p> <p>Vous sentez-vous</p>		Evaluation du Respect des habitudes de vie (horaires, souhaits)		

THEMES	« Effets » traités, issus des travaux de Citoyennage	Questions du questionnaire de satisfaction	Questions d'évaluation interne ou externe	Items suivi avec le projet personnalisé (et modalité de mesure pour chaque indicateur)	Mesures d'effets collectifs observés (et modalité de mesure pour chaque indicateur)	Idées complémentaires
	<p>personnel disponible, réactif et à l'écoute</p> <p>nous sommes attachés et lors de changement, nous aimerions en être informés.</p> <p>. La prise en compte et le traitement de la douleur</p> <p>La possibilité de choisir son médecin traitant rassurant de pouvoir faire appel à un personnel la nuit,</p>	<p>informé lors de changement de personnel ?</p> <p>Estimez-vous que le personnel est disponible, réactif ? :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De jour</li> <li>• De nuit</li> </ul> <p>Estimez-vous que le personnel est à l'écoute ?</p> <p>Vous sentez-vous en confiance avec les équipes ?</p> <p>Vous sentez vous réconforté par le</p>				

THEMES	« Effets » traités, issus des travaux de Citoyennage	Questions du questionnaire de satisfaction	Questions d'évaluation interne ou externe	Items suivi avec le projet personnalisé (et modalité de mesure pour chaque indicateur)	Mesures d'effets collectifs observés (et modalité de mesure pour chaque indicateur)	Idées complémentaires
		<p>personnel ?</p> <p>En cas de douleur, pensez-vous qu'elle est prise en compte ?</p>				
<p><b><u>L'ACCOMPAGNEMENT JUSQU'AU BOUT DE LA VIE</u></b></p>	<p>adapter les soins et soulager les douleurs présence et du soutien moral,... de jour mais aussi de nuit.</p> <p>hospitalisés, il faut maintenir les liens.</p>	<p>Avez vous l'impression que les personnes en fin de vie sont bien accompagnées ?</p> <p>Etes vous suffisamment informé lors du décès d'un résident ?</p> <p>Vous sentez vous suffisamment associé lors du décès d'un résident (carte, fleurs, cérémonies...) ?</p>	<p>Recueil des directives anticipées et souhaits liés à la fin de vie</p> <p>Fleurs envoyées aux obsèques par la structure</p> <p>Visites / appels en hospitalisation par l'équipe ? par</p>	<p>Directives anticipées</p>	<p>Possibilité de s'associer lors d'un décès (signature d'une carte de participation à l'envoi de fleur ou à la cérémonie)</p> <p>Visites/ appels en hospitalisation (par des résidents ???)</p>	<p>Les résidents sont témoins de la manière dont la structure accompagne la fin de vie, et donc un jour la fin de la leur dans l'établissement.</p>

THEMES	« Effets » traités, issus des travaux de Citoyennage	Questions du questionnaire de satisfaction	Questions d'évaluation interne ou externe	Items suivi avec le projet personnalisé (et modalité de mesure pour chaque indicateur)	Mesures d'effets collectifs observés (et modalité de mesure pour chaque indicateur)	Idées complémentaires
			des résidents ?  Possibilité de proposer un accueil aux proches de la personne en situation de fin de vie (lit, repas, entretiens...).			
<u>L'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES DESORIENTEES</u>	les personnes qui ont la maladie d'Alzheimer soient accompagnées avec respect et dignité.  Cohabitation avec les résidents désorientés	Pensez-vous que les personnes les plus en difficulté sont accompagnées avec respect et dignité ?	Les équipes expliquent elles systématiquement ce qui est proposé à la personne désorientée ?		Ambiance au restaurant ou perturbations liées à la cohabitation  indicateur : nombre d'incidents liés à la	Question de la capacité de la structure, de ses équipes, à observer les comportements et réactions des

THEMES	« Effets » traités, issus des travaux de Citoyennage	Questions du questionnaire de satisfaction	Questions d'évaluation interne ou externe	Items suivi avec le projet personnalisé (et modalité de mesure pour chaque indicateur)	Mesures d'effets collectifs observés (et modalité de mesure pour chaque indicateur)	Idées complémentaires
	Cohabitation sereine  proposer des activités adaptées	Etes-vous satisfait de la cohabitation avec les personnes les plus en difficulté lors : <ul style="list-style-type: none"> <li>• des repas</li> <li>• de l'animation</li> </ul>			cohabitation  Participation des résidents désorientés aux activités proposées (adaptation)  <u>Indicateur :</u>  taux de personnes désorientées participant aux activités  Ou « effet observé » sur les personnes désorientées qui participent aux animations  Ex : critère d'effets	personnes désorientées, à <u>partager/tracer les constats.</u>  Au quotidien ?  au repas ?  En animation ?  au fil de la journée ?

THEMES	« Effets » traités, issus des travaux de Citoyennage	Questions du questionnaire de satisfaction	Questions d'évaluation interne ou externe	Items suivi avec le projet personnalisé (et modalité de mesure pour chaque indicateur)	Mesures d'effets collectifs observés (et modalité de mesure pour chaque indicateur)	Idées complémentaires
					positifs lors de l'activité ou sur la journée : apaisée, souriante, participante, ...	
<b><u>LES ANIMATIONS</u></b>	animations qu'elles soient avant tout des lieux de rencontres où nous pouvons faire connaissance, qu'elles favorisent les relations et permettent de rapprocher les gens.	Les activités proposées répondent-elles à vos attentes ?  Les animations auxquelles vous participez vous ont elles permis de faire la connaissance d'autres	Comités de mise en place et de suivi des animations ?  Constitution du Comite? Evaluation régulière des	Le bilan des activités auxquelles le résident a participé sur l'année  qu'est-ce que vous aimeriez continuer à faire ?	La participation aux animations  <u>Indicateur « Taux de fréquentation »</u> en choisissant l'animation, le public et le moment	Définir la périodicité des mesures, les animations concernées, etc  <u>Effets positifs</u> : Echelle de cotation en trois

THEMES	« Effets » traités, issus des travaux de Citoyennage	Questions du questionnaire de satisfaction	Questions d'évaluation interne ou externe	Items suivi avec le projet personnalisé (et modalité de mesure pour chaque indicateur)	Mesures d'effets collectifs observés (et modalité de mesure pour chaque indicateur)	Idées complémentaires
	<p>Sortir d'une solitude, créer de nouveaux liens</p> <p>répondre à nos désirs et attentes</p> <p>Créer du lien,</p> <p>Donner du sens. Mise en relation</p> <p>une vie bien remplie tout en étant libres de nos choix.</p> <p>des activités ..... afin d'éviter l'ennui et le vide</p>	<p>personnes</p> <p>Les animations auxquelles vous participez vous ont elles permis de développer des liens avec des résidents ?</p>	<p>animations proposées ?</p>		<p><u>Indicateur : « Effets positifs de l'animation » :</u></p> <p>l'animateur, le directeur, le psychologue ou l'aide-soignant (voire un résident référent ? autre ?) évalue(nt) les effets par l'observation de plusieurs critères :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Bonne ambiance,</li> <li>-participation active</li> <li>-des groupes de résidents se sont créés spontanément suite à l'animation</li> </ul>	<p>ou quatre niveaux</p>

THEMES	« Effets » traités, issus des travaux de Citoyennage	Questions du questionnaire de satisfaction	Questions d'évaluation interne ou externe	Items suivi avec le projet personnalisé (et modalité de mesure pour chaque indicateur)	Mesures d'effets collectifs observés (et modalité de mesure pour chaque indicateur)	Idées complémentaires
					-Prolongement des échanges suite à l'animation  -manifestation de sortie de l'isolement de la personne (sourire, changement de posture, toute manifestation d'intérêt ...)  -apaisement, sourire, participation de personne désorientée	

THEMES	« Effets » traités, issus des travaux de Citoyennage	Questions du questionnaire de satisfaction	Questions d'évaluation interne ou externe	Items suivi avec le projet personnalisé (et modalité de mesure pour chaque indicateur)	Mesures d'effets collectifs observés (et modalité de mesure pour chaque indicateur)	Idées complémentaires
<b><u>L'INFORMATIO</u></b> <b><u>N</u></b>	Se sentir bien informé de ce qui se passe dans l'établissement  savoir qu'un nouveau résident arrive ou qu'un autre nous a quittés	Vous sentez vous suffisamment informés de ce qui se passe dans l'établissement ?  (questions posées dans le cadre du suivi du projet personnalisé ou bien lors de l'enquête de satisfaction collective ?)	Les supports utilisés vous semblent-ils adaptés ?	Vous sentez vous suffisamment informés ?  (question posée dans le cadre du suivi du projet personnalisé ou bien lors de l'enquête de satisfaction collective ?)	Indicateur d'usage par les résidents :  -du Cahier de condoléances et mot d'adieu (dans l'unité)  -des outils de communication (journal, programme)	Affichage de bienvenue

THEMES	« Effets » traités, issus des travaux de Citoyennage	Questions du questionnaire de satisfaction	Questions d'évaluation interne ou externe	Items suivi avec le projet personnalisé (et modalité de mesure pour chaque indicateur)	Mesures d'effets collectifs observés (et modalité de mesure pour chaque indicateur)	Idées complémentaires
<b><u>L'OUVERTURE</u></b>	<p>La liberté d'entrer et de sortir</p> <p>nous intègrent dans la société.</p> <p>Echange avec l'extérieur</p> <p>nous changent les idées</p>	<p>Avez-vous le sentiment de pouvoir aller et venir librement ?</p> <p>Les activités proposées vous permettent-elles de vous de vous changer les idées? Votre communication avec l'extérieur vous satisfait-elle ?</p> <p>Quel type d'activités souhaitez -vous pour entretenir une relation avec l'extérieur ?</p>	<p>Le résident est-il libre d'aller et venir en dehors de l'établissement ?</p> <p>Des activités à l'extérieur de l'établissement sont-elles mises en place ?</p> <p>Des partenariats permettant des échanges avec l'extérieur sont-ils signés ?</p>		<p>Nombre de sorties organisées avec les résidents à l'extérieur de la résidence.</p> <p>Planning d'animations/activités incluant des sorties à l'extérieur et des échanges avec l'extérieur.</p> <p>Nombre d'intervenants extérieurs intervenants à la résidence et nombre d'interventions annuelles ?</p>	<p>Question posée lors de l'élaboration du projet personnalisé : Quelle habitude de vie vous semble particulièrement importante à maintenir ? → quel indicateur, quelle mesure ?</p> <p>S'agirait-il d'une évaluation régulière du maintien des habitudes de vie ? Ressenti exprimé par le résident ou point de vue de</p>

THEMES	« Effets » traités, issus des travaux de Citoyennage	Questions du questionnaire de satisfaction	Questions d'évaluation interne ou externe	Items suivi avec le projet personnalisé (et modalité de mesure pour chaque indicateur)	Mesures d'effets collectifs observés (et modalité de mesure pour chaque indicateur)	Idées complémentaires
						l'équipe ?
<b><u>LA PLACE DES FAMILLES</u></b>	<p>Les familles doivent pouvoir être impliquées et informées</p> <p>Libre visite des familles</p> <p>Nous devons rester les premiers interlocuteurs de l'établissement.</p> <p>On est vivant jusqu'au bout.</p>	<p>Votre famille peut-elle s'impliquer comme elle le souhaite ?</p> <p>Dans la relation entre vous, l'établissement et votre famille, vous sentez vous suffisamment entendu ?</p> <p>Avez-vous les moyens de maintenir les liens avec votre famille ?</p>	<p>Les proches sont ils libres de venir quand ils le souhaitent ?</p> <p>Existe-t-il un questionnaire de satisfaction pour les familles ?</p>		<p>Nombre de familles participant aux soirées, sorties, manifestations diverses</p> <p>La structure peut-elle se donner des objectifs de participation des familles ?</p> <p>Nombre de personnes ?</p> <p>Nombre ou taux de familles ?</p>	<p>Questionnement sur la place de la famille souhaitée par le résident, la « bonne distance »</p> <p>...lors de l'élaboration du projet personnalisé, puis évaluation lors de sa mise à jour.</p> <p>Mais peut-on réaliser une mesure de l'atteinte de cet objectif sur « la bonne distance »</p>

THEMES	« Effets » traités, issus des travaux de Citoyennage	Questions du questionnaire de satisfaction	Questions d'évaluation interne ou externe	Items suivi avec le projet personnalisé (et modalité de mesure pour chaque indicateur)	Mesures d'effets collectifs observés (et modalité de mesure pour chaque indicateur)	Idées complémentaires
						de la famille, complémentaire du résultat de l'enquête de satisfaction ?  Avis du résident ?  Et/ou Effet constaté par les professionnels ?
<b>LA VIE SPIRITUELLE ET RELIGIEUSE</b>	maintenir une vie spirituelle,  se ressourcer  être en accord avec nous-même  disposer d'un espace de recueillement multiconfessionnel, de profiter de cérémonies	Pouvez-vous maintenir votre activité spirituelle ou religieuse ?  Votre vie spirituelle ou religieuse est elle respectée ?		Quel est votre avis sur le respect des croyances et de la citoyenneté ?		

THEMES	« Effets » traités, issus des travaux de Citoyennage	Questions du questionnaire de satisfaction	Questions d'évaluation interne ou externe	Items suivi avec le projet personnalisé (et modalité de mesure pour chaque indicateur)	Mesures d'effets collectifs observés (et modalité de mesure pour chaque indicateur)	Idées complémentaires
	collectives					
<b><u>LA LIBERTE ET L'AUTONOMIE</u></b>	<p>d'avoir le choix et de garder notre libre arbitre.</p> <p>libres de nos déplacements</p> <p>conserver notre autonomie</p>	<p>Vous sentez vous entravé dans votre liberté ?</p> <p>Quel est votre point de vue sur l'attention portée à vos demandes ?</p> <p>Pouvez vous continuer à choisir pour vous même ?</p> <p>Etes vous libre de vos déplacements ?</p>	<p>Votre avis est-il sollicité et pris en compte pour les décisions médicales vous concernant ?</p> <p>La circulation au sein de la résidence est-elle facile ?</p>			

THEMES	« Effets » traités, issus des travaux de Citoyennage	Questions du questionnaire de satisfaction	Questions d'évaluation interne ou externe	Items suivi avec le projet personnalisé (et modalité de mesure pour chaque indicateur)	Mesures d'effets collectifs observés (et modalité de mesure pour chaque indicateur)	Idées complémentaires
<p><b><u>L'EXPRESSION ET LA PARTICIPATION</u></b></p>	<p>S'exprimer, c'est être vivant et citoyen de participer aux discussions et d'être entendus.</p> <p>Se sentir en confiance et reconnus condition que l'écoute et la disponibilité soient réelles.</p>	<p>Etes-vous sollicité pour les décisions concernant votre vie dans l'établissement ?</p> <p>Vous sentez-vous libre de vous exprimer comme vous l'entendez avec le personnel ? la Direction ?</p> <p>Lorsque vous demandez à rencontrer l'encadrement de l'établissement, êtes-vous rapidement reçu ?</p> <p>Les problèmes soulevés sont-ils rapidement</p>	<p>Combien de lieux d'expression existent dans l'établissement ?</p> <p>Les résidents participent-ils aux différentes commissions ?</p> <p>Le CVS est-il élu ?</p> <p>Y-a-t-il des domaines / thèmes de la vie de l'établissement qui ne font pas l'objet de réunions d'échanges / sollicitations de</p>	<p>Questionnement réalisé lors du suivi du projet personnalisé</p> <p>Exercice du droit civique</p> <p>Connaissez-vous le Projet personnalisé ?</p> <p>Connaissez-vous le vôtre ?</p> <p>Prenez vous connaissance des comptes rendus du conseil de la vie sociale et des commissions ?</p>	<p>Périmètre :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-aux élections : internes,</li> <li>-aux élections nationales</li> <li>-aux réunions</li> </ul> <p><b><u>Indicateur = taux de participation active des résidents présents</u></b> à ces différentes réunions</p> <p>(taux= Nbre de résidents qui s'expriment/ nbre de</p>	<p>Les mesures permettent de se donner un objectif <b>d'amélioration</b> de cette participation, partant du constat des participations actuelles dans les réunions sélectionnées pour ces mesures :</p> <p><b><u>par exemple :</u></b> <i>habituellement 2 propositions</i></p>

THEMES	« Effets » traités, issus des travaux de Citoyennage	Questions du questionnaire de satisfaction	Questions d'évaluation interne ou externe	Items suivi avec le projet personnalisé (et modalité de mesure pour chaque indicateur)	Mesures d'effets collectifs observés (et modalité de mesure pour chaque indicateur)	Idées complémentaires
		traités ?	vos remarques  <b>Indicateur= taux d'amélioration du nombre de projets (ou actions d'amélioration) issus de propositions des résidents</b> (l'objectif à atteindre est établi par rapport à l'année passée)		présents)  <u><b>Indicateur = nombre de prises de parole de résidents</b></u> mesuré par l'animateur de la réunion ou un adjoint.  <u><b>Indicateur = Nombre de propositions exprimées</b></u> par des résidents (définir un périmètre), enregistré par l'animateur ou à l'accueil  <u><b>Indicateur=Nombre de demandes de changement de menus</b></u>	<i>exprimées par an dans une instance, un cadre donné. L'objectif est de doubler pour l'année suivante le nombre de propositions, qu'elles aient ou non une réponse favorable</i>  Attention : ces indicateurs reflètent l'expression effective des résidents, <u>et en ce sens seulement</u> peuvent faire

THEMES	« Effets » traités, issus des travaux de Citoyennage	Questions du questionnaire de satisfaction	Questions d'évaluation interne ou externe	Items suivi avec le projet personnalisé (et modalité de mesure pour chaque indicateur)	Mesures d'effets collectifs observés (et modalité de mesure pour chaque indicateur)	Idées complémentaires
						<p>l'objet d'un objectif d'amélioration. Ainsi, par exemple, l'indicateur sur le nombre de demandes de changement de menus n'est pas un indicateur de la qualité de la restauration !</p> <p>Un effet secondaire, mais potentiellement intéressant, du suivi de ce type d'indicateur, peut être le constat d'une diminution</p>

THEMES	« Effets » traités, issus des travaux de Citoyennage	Questions du questionnaire de satisfaction	Questions d'évaluation interne ou externe	Items suivi avec le projet personnalisé (et modalité de mesure pour chaque indicateur)	Mesures d'effets collectifs observés (et modalité de mesure pour chaque indicateur)	Idées complémentaires
						de cette expression à rapprocher de la capacité de la structure à apporter des réponses positives aux attentes ainsi exprimées. D'où le suivi pour l'évaluation interne de l' <b>Indicateur= taux d'amélioration du nombre de projets (ou actions d'amélioration) issus de propositions des résidents (par</b>

THEMES	« Effets » traités, issus des travaux de Citoyennage	Questions du questionnaire de satisfaction	Questions d'évaluation interne ou externe	Items suivi avec le projet personnalisé (et modalité de mesure pour chaque indicateur)	Mesures d'effets collectifs observés (et modalité de mesure pour chaque indicateur)	Idées complémentaires
						rapport à l'année passée)
<b><u>VIVRE ENSEMBLE</u></b>	<p>le plus important de tout, ce sont nos capacités à vivre ensemble, professionnel ou résident</p> <p>respect mutuel, d'ouverture à l'autre et de solidarité. Nous permettre d'éviter l'isolement et d'instaurer de vraies relations personnelles, voire intimes. Développement de liens acceptables pour chacun.</p> <p>Continuer d'être utile et d'avoir un rôle et une</p>	<p>Que Pensez-vous de la cordialité des échanges entre résidents ?</p> <p>Que Pensez-vous de la cordialité des échanges avec les professionnels ?</p> <p>Ressentez- vous une ambiance familiale dans l'établissement ?</p> <p>Vous sentez vous suffisamment libre d'intervenir (aider un autre résident, les professionnels)</p> <p>Estimez-vous participer suffisamment aux</p>	<p>Eléments informels permettant d'apprécier la vie collective de la résidence ?</p>			<p>Indicateur suivi en projet personnalisé : respect de l'équilibre entre vie privée et collective</p> <p>-(mesure du ressenti de cet équilibre exprimé par le résident ? Et/ou -Estimation élaborée par l'équipe pluridisciplinaire ? )</p>

THEMES	« Effets » traités, issus des travaux de Citoyennage	Questions du questionnaire de satisfaction	Questions d'évaluation interne ou externe	Items suivi avec le projet personnalisé (et modalité de mesure pour chaque indicateur)	Mesures <u>d'effets collectifs observés</u> (et modalité de mesure pour chaque indicateur)	Idées complémentaires
	place dans la société.	tâches quotidiennes ? (soins d'hygiène, dresser la table, etc...)				