

## **SYNTHESE CITOYENNAGE ILE-DE-FRANCE 2013**

### **QUELS CRITERES POUR UNE VIE DE QUALITE EN ETABLISSEMENT ? COMMENT LES EVALUER ?**

Nos débats nous ont permis de réaliser que finalement les termes de « qualité de vie », de « satisfaction » et d' «évaluation » ne nous parlent pas beaucoup. Les questionnaires ne sont pas suffisants.

Nous ne sommes pas de simples consommateurs. L'établissement est l'endroit où nous vivons, où nous poursuivons notre vie. Nous y construisons de nouvelles relations et tout cela ne peut pas vraiment se chiffrer.

Cependant, nous avons tout de même dégagé des critères qui nous semblent contribuer à notre bien-être.

#### **LE CADRE DE VIE**

Il est préférable que l'établissement se situe au cœur de la ville, dans notre quartier d'origine ou près de nos familles et que son prix soit raisonnable. Malheureusement, dans la réalité actuelle, la différence est grande entre les prix que l'on peut difficilement diminuer, si l'on veut un personnel suffisant et le niveau de nos retraites.

Nos chambres doivent être individuelles, spacieuses, confortables, équipées d'une salle d'eau personnelle. Il est important qu'elles disposent d'une belle vue, qu'elles soient lumineuses, bien insonorisées et suffisamment chauffées. Nous apprécions qu'elles disposent d'un balcon facilement accessible et que les fenêtres ne s'ouvrent pas directement sur le lit. Nous devons pouvoir l'aménager avec notre mobilier personnel et amener notre animal de compagnie. Ce doit être un lieu privé où l'intimité est bien respectée (clefs personnelles, attendre l'autorisation avant d'entrer...). Il est également agréable de s'y sentir en sécurité.

Les espaces collectifs doivent être facilement accessibles notamment grâce à de nombreux ascenseurs adaptés. Il faut éviter les trop grandes salles peu conviviales. Nous préférons des espaces agréables, ensoleillés, décorés avec bon goût et des couleurs gaies. Les espaces

verts sont particulièrement appréciés. Il est important d'avoir un environnement calme et tranquille. Nous nous sentons rassurés par les systèmes d'appels.

Il est important également que nous puissions bénéficier de services efficaces de ménage, d'entretien et de réparation. L'entretien du linge doit être de qualité et suffisamment rapide. Nous apprécions d'avoir un salon de coiffure et la présence d'une esthéticienne, entre autres.

### **L'ENTREE EN RESIDENCE**

Les premiers temps sont difficiles. C'est un réel changement, même si nous en avons pris nous-mêmes la décision-ce qui est primordial. Il nous faut pouvoir visiter l'établissement avant d'y entrer et voir une chambre. Il est préférable de pouvoir y déjeuner et participer à une animation. Il est important d'avoir un délai de réflexion et de pouvoir faire un essai. Un document présentant les professionnels et le fonctionnement de la maison est indispensable. Quand on arrive, il est bon de se sentir accueilli, attendu (affiches, fleurs...) et de pouvoir rencontrer les résidents plus anciens lors d'un apéritif de bienvenue ou d'un comité d'accueil. Il est bien aussi d'être accueilli par un personnel référent. Cette attention particulière doit durer sur plusieurs semaines.

### **LA RESTAURATION**

Le choix et la variété sont importants, ainsi que la possibilité d'avoir des plats de remplacements et des menus adaptés aux régimes. Les menus de fêtes sont bien agréables.

Nous souhaitons des plats de qualité, équilibrés et bien chauds. Mais attention aux normes et aux réglementations qui peuvent tuer le goût.

Nous sommes sensibles à la souplesse des horaires et à la possibilité de manger en chambre. Nous sommes attachés à la qualité du service et au choix de notre place à table. Il est important de pouvoir en changer si nous nous sentons mal à l'aise.

### **LES SOINS ET L'ACCOMPAGNEMENT**

Nous souhaitons être accompagnés dans le respect et la dignité.

Dans ce sens, il est essentiel que le personnel prenne en compte notre pudeur, notre intimité, et qu'il fasse preuve de discrétion. Le respect de notre rythme de vie est tout aussi important, que ce soit pour les soins, l'accompagnement ou les rendez-vous médicaux.

Il est bien de nous remettre un rappel écrit de ces rendez-vous.

Nous sommes sensibles aux qualités relationnelles des personnes qui nous soignent et nous accompagnent.

Nous avons besoin d'un personnel disponible, réactif et à l'écoute. Pour cela, il est important qu'il soit en nombre suffisant. La stabilité est aussi un élément auquel nous sommes attachés et lors de changement, nous aimerions en être informés.

La qualité du suivi médical est essentielle. La présence d'un médecin coordonnateur y aide. Il faut une bonne coordination au niveau des soins et entre les différents services. La prise en compte et le traitement de la douleur font partie des points qui nous semblent importants. Nous souhaitons pouvoir bénéficier des compétences de professionnels divers, qualifiés et formés. La possibilité de choisir son médecin traitant fait aussi partie de nos attentes.

Il est rassurant de pouvoir faire appel à un personnel la nuit, en cas de besoin.

Il peut être appréciable d'avoir l'aide des infirmières pour s'occuper des médicaments.

### **L'ACCOMPAGNEMENT JUSQU'AU BOUT DE LA VIE**

Nous souhaitons vivre jusqu'au bout dans l'établissement que nous avons choisi. Il faut alors adapter les soins et soulager les douleurs. On a besoin de la présence et du soutien moral que peuvent apporter les autres résidents, les bénévoles et surtout nos familles, de jour mais aussi de nuit. Si nous devons être hospitalisés, il faut maintenir les liens.

### **L'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES DESORIENTEES**

Il nous semble important que les personnes qui ont la maladie d'Alzheimer soient accompagnées avec respect et dignité. Elles doivent pouvoir bénéficier d'un personnel plus nombreux, volontaire, spécialement formé et à leur écoute.

La résidence doit proposer des activités adaptées qui prennent en compte les centres d'intérêt des personnes. La présence d'un accueil de jour peut aussi répondre à leurs attentes et à celles de leur famille.

### **LES ANIMATIONS**

Nous attendons des 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 et sorties proposées doivent répondre à nos désirs et attentes. Elles doivent être intéressantes, tournées vers la culture, permettre la découverte et entretenir notre autonomie. Nous souhaitons que soient organisés de belles fêtes et des spectacles.

Nous apprécions l'intervention de personnes extérieures avec des compétences particulières.

Nous désirons des activités nombreuses, de qualité, diverses et régulières afin d'éviter l'ennui et le vide. Ça fatigue de ne rien faire.

Nous voulons une vie bien remplie tout en étant libres de nos choix.

### **L'INFORMATION**

Être bien informé de ce qui se passe dans l'établissement est primordial. Les affiches doivent être complétées par des annonces au micro. Les revues internes nous permettent également

de connaître les animations prévues. Nous apprécions aussi de savoir qu'un nouveau résident arrive ou qu'un autre nous a quittés.

### **L'OUVERTURE**

La liberté d'entrer et de sortir, ainsi que les échanges sont essentiels.

C'est important de garder un lien avec la société car ce n'est pas parce qu'on est en maison de retraite que l'on abandonne le reste. Les échanges intergénérationnels, les journaux quotidiens (abonnement par l'établissement), une revue interne, la revue de presse, la télévision nous font du bien et nous intègrent dans la société.

Les sorties à l'extérieur, à la journée ou lors de séjours vacances, nous changent les idées et nous permettent de faire des connaissances.

### **LA PLACE DES FAMILLES**

Les familles doivent pouvoir choisir librement leurs horaires de visite et bénéficier d'espaces de rencontre adaptés en plus des chambres. Il est important de maintenir un contact au-delà des visites grâce au téléphone et à internet, afin de préserver nos liens passés.

Les familles doivent pouvoir être impliquées et informées lors de réunions avec la direction ou dans le cadre d'une association. Elles peuvent aussi y relayer notre parole.

Nous souhaitons qu'elles puissent participer aux déjeuners et aux événements festifs proposés dans la Résidence. Néanmoins, la place des familles ne doit pas se faire au détriment de la nôtre. Nous devons rester les premiers interlocuteurs de l'établissement. On est vivant jusqu'au bout.

### **LA VIE SPIRITUELLE ET RELIGIEUSE**

Il est important de maintenir une vie spirituelle nous permettant d'être en accord avec nous-même et de nous dynamiser.

Nous devons pouvoir pratiquer le culte de notre choix.

Il est appréciable de disposer d'un espace de recueillement multiconfessionnel, de profiter de cérémonies collectives. Mais nous souhaitons également pouvoir rencontrer individuellement le représentant de notre culte.

### **LA LIBERTE ET L'AUTONOMIE**

La liberté est une valeur fondamentale. Nous voulons être libres de nos déplacements. Nous souhaitons pouvoir être accompagnés à l'extérieur si besoin, de façon individuelle (pour les courses par exemple) et continuer de faire par nous-mêmes, même si cela prend un peu plus du temps.

Il est important que nous soyons soutenus pour conserver notre autonomie. Il nous paraît

essentiel d'avoir le choix et de garder notre libre arbitre. Nous ne voulons pas subir, nous valons encore quelque chose.

### **L'EXPRESSION ET LA PARTICIPATION**

La liberté d'expression est un point essentiel. S'exprimer, c'est être vivant et citoyen. Nous ne voulons pas être des spectateurs de notre vie. Nous sommes à la retraite, mais pas en retrait.

Les réunions avec les personnels, les responsables et les directeurs (comme le Conseil des Résidents, les Commissions des Menus ou les comités d'animation) sont importantes. Elles nous permettent d'être informés, de participer aux discussions et d'être entendus. Nous nous sentons alors en confiance et reconnus. Le dialogue permet des critiques constructives à condition que l'écoute et la disponibilité soient réelles. Mais les directeurs sont parfois trop pressés.

Les comptes rendus sont indispensables pour se sentir bien informés, ce qui n'est pas toujours le cas pour les Conseils de la Vie Sociale et les Conseils d'Administration.

### **VIVRE ENSEMBLE**

Finalement, le plus important de tout, ce sont nos capacités à vivre ensemble. Que l'on soit professionnel ou résident, on se côtoie en permanence. Les personnels vivent au milieu de nous. Ils passent presque plus de temps avec nous qu'avec leurs familles et nous les voyons plus que nos proches. Nous partageons aussi le quotidien des autres résidents. Il faut apprendre à vivre tous ensemble, en respectant la vie de chacun.

Nous devons nous retrouver autour des mêmes valeurs de tolérance, de respect mutuel, d'ouverture à l'autre et de solidarité.

Les qualités humaines sont essentielles, au moins autant que les compétences professionnelles. Nous devons tous, personnels et résidents, nous montrer accueillants, souriants, à l'écoute, compréhensifs, réconfortants, humbles, polis, discrets. Il faut pouvoir mettre les autres à l'aise, oser se parler pour créer un climat de confiance, et prendre le temps d'échanger. Cela peut nous permettre d'éviter l'isolement et d'instaurer de vraies relations personnelles, voire intimes.

Il est important de se sentir reconnu en tant que personne avec nos difficultés et au-delà de celles-ci. Les attentions individuelles sont importantes, les anniversaires fêtés de manière personnalisée le jour même, par exemple, montrent qu'on existe en tant que personne.

Construire des relations c'est aussi pouvoir s'entraider. On ne se sent pas toujours autorisés à le faire alors que c'est naturel et que ça rapproche. Nous voulons continuer d'être utile et d'avoir un rôle et une place dans la société.

**En conclusion**, nous voulons bien participer à des évaluations mais sous une forme bien adaptée, simple et correspondant à nos réalités de vie. Nous acceptons de remplir des questionnaires mais dans le cadre d'un dialogue, d'un échange.

Il faut éviter les notes et ajouter des questions ouvertes pour des suggestions.

Il est indispensable que nous soyons informés de la suite donnée à ces enquêtes.

Mais surtout, le temps passé à remplir ces questionnaires ne doit pas se faire au détriment de nos relations, qui sont l'essentiel.

Dans les établissements comme les nôtres, nous voulons nous sentir en vie et vivre dans la convivialité.

---

Synthèse rédigée par : Sœur Marie-France Berthillod, M. André Bulois, Mme Rolande Freeman, Melle Leclerc, M. Jean Lecocq, Mme Cécile Marcon, Sœur Colette Pillon, Mme Colette Rousselet, M. Stanislas Stasiuk,

Avec l'aide de Mme Saliha Beauné, Melle Isaure Dubreuil et M. Juan Vazquez,

Grâce à la participation et aux textes des établissements : L'Abbaye, Les Augustines, Les Bords de Marne, JB Cartry, Les Cèdres, La Cité Verte, File-Etoupe, Le Manoir, La Pie Voleuse, Le Sacré Cœur.

