



Anesm

Agence nationale de l'évaluation
et de la qualité des établissements
et services sociaux et médico-sociaux

L'entrée en établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (Ehpad) est le plus souvent un choix contraint par l'impossibilité, subite ou progressive, de rester à son domicile. Le temps disponible pour s'y préparer est un élément-clé de la qualité de vie ultérieure de la personne dans l'établissement. Ce moment doit donc être anticipé, adapté et organisé.

SYNTHESE

12 JANVIER 2011

Recommandation de bonnes pratiques professionnelles

Qualité de vie en Ehpad – Volet 1 De l'accueil de la personne à son accompagnement

1. L'anticipation de la décision

Pour permettre aux personnes d'anticiper la décision d'entrer en Ehpad en connaissance de cause, il est recommandé de :

1.1 Informer le grand public

- sur les missions, les objectifs, les activités, les moyens, le coût, le mode de financement
- en multipliant les moyens d'information directs (plaquettes, articles..) et indirects (professionnels, centre d'informations...)

1.2 Améliorer la perception de l'Ehpad

- en analysant collectivement les images qui peuvent être perçues de façon négative et en mettant en place les éléments de réponses disponibles
- en participant aux actions de sensibilisation du grand public sur les questions ayant trait au vieillissement
- en facilitant l'accès à l'établissement de personnes extérieures

1.3 Participer à la vie de la cité

- en favorisant la participation des résidents à la vie de la cité
- en mettant en place un partenariat avec les associations
- en permettant que l'Ehpad soit utilisé comme centre de ressources

1.4 Inscrire l'Ehpad dans le paysage partenarial

- en repérant tous les partenaires de l'accompagnement des personnes âgées fragiles/dépendantes
- en leur faisant connaître le projet d'établissement de l'Ehpad
- en établissant des liens avec les partenaires pour assurer une cohérence dans l'accompagnement des personnes fragiles et /ou dépendantes

2. L'accompagnement de la décision

2.1 Informer les personnes âgées et les familles qui font une demande d'admission

- en organisant une rencontre conjointe sauf impossibilité avérée
- en donnant toutes les informations sur les droits de la personne
- en s'assurant de la bonne compréhension des informations
- en faisant visiter l'établissement aux personnes concernées

2.2 Etablir des relations spécifiques avec la personne âgée

- en ayant un entretien avec la personne âgée sans les proches
- pour évaluer son degré de consentement explicite ou implicite à la demande d'admission
- pour recueillir ses attentes et son avis sur ses besoins, en tenant compte des difficultés éventuelles de communication et de compréhension
- en lui offrant la possibilité de faire des essais (repas, participation à des activités, accueil de jour, hébergement temporaire...)

2.3 Etablir des relations spécifiques avec les proches

Pour préciser

- la place de la personne âgée et celle des proches lors de la demande d'admission
- la place des proches dans l'accompagnement de leur parent au sein de l'établissement
- la place des proches dans la vie institutionnelle

2.4 Faciliter le dialogue entre la personne et ses proches

- pour permettre à chaque personne d'entendre le point de vue de l'autre
- en proposant des réunions de concertation avec d'autres partenaires pour explorer toutes les alternatives

3. L'admission

3.1 Simplifier le dossier de demande d'entrée

- en établissant un document commun avec les autres Ehpad du territoire pour faciliter les demandes
- en indiquant seulement les informations utiles pour évaluer l'adéquation des besoins, des attentes, et des ressources de la personne aux missions et moyens de l'établissement

3.2 Croiser les regards

- en recueillant l'avis de tous les professionnels ayant participé au processus de préparation
- sur le degré de consentement de la personne à l'entrée dans l'établissement et sur l'adéquation entre les besoins et attentes de la personne et les moyens de l'établissement

3.3 Mettre à profit la période entre la décision d'admission et l'entrée

- en expliquant les modalités de gestion de la liste d'attente
- en rencontrant les acteurs du domicile afin d'assurer la continuité de l'accompagnement
- en insistant auprès de la personne et de ses proches sur la nécessité pour elle de se préparer aux questions concrètes liées au déménagement (meubles, vêtements, bibelots, ...)

3.4 Informer sur les droits des usagers

- en élaborant des documents (livret d'accueil, règlement de fonctionnement) adaptés aux personnes qui mettent l'accent sur les droits et les possibilités plutôt que sur les obligations et les interdits
- en passant du temps pour commenter le sens des divers outils : contrat de séjour, conseil de la vie sociale, enquête de satisfaction
- en remettant un exemplaire du contrat de séjour qui sera signé à l'entrée, sauf cas particulier

- en rappelant au futur résident ses droits au regard de la Charte des droits de la personne accueillie et de leurs applications concrètes
- en expliquant les objectifs et l'intérêt du projet personnalisé dont les éléments principaux seront consignés dans un avenant au contrat de séjour

4. L'accueil

4.1 Préparer l'arrivée

- en partageant avec les professionnels les éléments permettant de connaître la personne
- en insistant sur les éléments indispensables à l'accompagnement pour éviter d'aggraver les difficultés de la personne sans pour autant la réduire à cet aspect
- en convenant avec la personne du moment propice à l'entrée
- en faisant preuve d'attention lors de l'accueil : fleurs, apéritif....

4.2 Permettre à la personne de prendre rapidement des repères

- en présentant la personne aux autres résidents, aux membres du conseil de la vie sociale, aux professionnels
- en présentant les différents espaces, les activités possibles et leurs modalités
- en désignant un professionnel référent pour les premières semaines
- en proposant qu'elle soit éventuellement parrainée par un résident

4.3 Etre très vigilant les premières semaines

- en échangeant avec la personne sur ses ressentis
- en respectant son rythme d'appropriation des lieux
- en prévoyant une adaptation personnalisée des prestations
- en formalisant le recueil des observations dans le dossier du résident
- en analysant ces informations lors des réunions de professionnels

4.4 Associer et soutenir les proches

- en s'assurant que les proches soient informés sur la date, les modalités d'entrée et les coordonnées téléphoniques de leur parent
- en donnant les coordonnées du professionnel référent
- en leur demandant d'avoir une attention particulière aux premières semaines de leur parent dans l'établissement
- en facilitant l'intimité du couple éventuellement
- en proposant éventuellement un soutien psychologique
- en informant les proches des observations faites par les professionnels les premières semaines

5. L'élaboration du projet personnalisé

L'avis de la personne est toujours recherché tout au long de la démarche du projet personnalisé, y compris lorsqu'elle a des difficultés de communication et/ou présente des signes de confusion.

La famille est une aide pour mieux percevoir et préciser ce que souhaite la personne ; elle ne se substitue pas à elle.

5.1 Organiser l'expression de la personne et de ses proches

- en recueillant, les habitudes de vie, les éléments biographiques que la personne souhaite transmettre, ses attentes (et éventuellement celles de sa famille et/ou de son représentant légal)
- en faisant valider par la personne (et éventuellement par son représentant légal) le projet proposé, en l'ajustant en fonction de ses souhaits et de ses remarques
- en observant en équipe son comportement, ses réactions afin d'évaluer l'adéquation des actions proposées
- en soumettant le projet aux proches pour recueillir leurs avis si la personne le souhaite

5.2 Organiser l'intervention des professionnels

- en promouvant la réflexion interdisciplinaire
- en organisant la fonction de coordonnateur de projet même si la personne reste libre de choisir son interlocuteur

5.3 Co-construire et évaluer le projet personnalisé

- en planifiant une première réunion de projet au mieux dans le trimestre suivant l'admission, avec les professionnels concernés, le résident et éventuellement ses proches, son représentant légal
- en mettant en place des réunions régulières interdisciplinaires de suivi du projet (points de vigilance, modifications état de la personne, nouvelles attentes...)
- en planifiant une évaluation systématique, chaque année au moins, des projets personnalisés, à partir des bilans de chaque professionnel concerné
- en formalisant ce projet et ses modifications successives dans le dossier du résident
- en reportant les objectifs validés dans un avenant au contrat de séjour