



Anesm

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

Janvier 2012

## SYNTHÈSE

### Recommandations de bonnes pratiques professionnelles

## Qualité de vie en Ehpad (volet 3) - La vie sociale des résidents en Ehpad

Le troisième volet de la recommandation Qualité de vie en Ehpad concerne la vie sociale des résidents.

Il s'inscrit dans la continuité du programme Qualité de vie en Ehpad décliné depuis 2010 en trois autres séquences : de l'accueil à l'accompagnement (volet 1), organisation du cadre de vie et de la vie quotidienne (volet 2), les interactions entre état de santé et qualité de vie (volet 4).

**Le dernier volet sera finalisé en 2012.**

Destinée aux professionnels, aux bénévoles, aux organismes gestionnaires et centres de formation, elle sera également utile aux organismes habilités pour l'évaluation externe des établissements et services sociaux et médico-sociaux ainsi qu'aux autorités en charge de délivrer les autorisations de fonctionnement.

La **vie sociale** est l'ensemble des relations que le résident en Ehpad est amené à avoir avec d'autres personnes.

Le **rôle social** est le comportement, la conduite ou la fonction d'une personne à l'intérieur d'un groupe, chaque individu ayant plusieurs rôles sociaux qui évoluent dans le temps et se transforment.

Le maintien des liens familiaux et des relations sociales à l'extérieur de l'établissement, la création de nouvelles relations tant avec les autres résidents qu'avec les professionnels qui les accompagnent sont des facteurs identifiés comme participant au sentiment de bien être global des résidents en Ehpad.

### 1. Les relations entre les résidents

**Faciliter les relations entre les résidents dans le cadre de la vie quotidienne**

- En préparant les personnes concernées à la cohabitation dans un logement partagé et en veillant à la qualité de la relation établie.
- En facilitant les rencontres lors des temps intermédiaires entre les « soins », les repas et les activités organisées d'animations.
- En aménageant de petits espaces conviviaux (cf. volet 2 chapitre 2)
- En organisant la possibilité de vie sociale après le dîner.
- En profitant des repas de fêtes pour susciter d'autres rencontres entre les résidents.

### Optimiser la mise en relation dans le cadre des activités collectives d'animation sociale

- En recueillant les attentes en matière d'activités d'animation, individuelles et collectives permettant la co construction du programme d'animation avec les résidents et leurs représentants.
- En adaptant, si possible, le panel des activités existantes en fonction des demandes exprimées.
- En suscitant l'envie de participer aux activités par la qualité de l'invitation : qualité de l'affichage des programmes d'activités, invitation orale par les professionnels, accompagnement de la personne à l'activité et lors de celle-ci.
- En tenant compte des nécessités d'organisation favorisant la relation telles que la convivialité du lieu, la taille du groupe, le respect des horaires, la continuité de l'activité.
- En évaluant le niveau de participation à l'activité et les effets attendus et inattendus.
- En partageant les observations, positives et négatives en équipe pluridisciplinaire, les modifications éventuelles du projet et en notant le tout dans le dossier du résident.

### Impliquer tous les professionnels dans la vie sociale des résidents

- En confiant la responsabilité de la coordination des acteurs de la vie sociale à un professionnel diplômé en animation, inclus dans l'équipe d'encadrement.

- En établissant une coordination entre l'animateur et le référent de chaque résident.
- En formant les professionnels au recueil des attentes et des avis auprès des résidents, aux difficultés de communication inhérentes aux handicaps sensoriels et/ou aux difficultés cognitives.
- En formant les professionnels impliqués régulièrement dans une activité de groupe au repérage et à l'apaisement des tensions.
- En analysant avec le résident puis collectivement en équipe, son refus de participation afin d'adapter le projet personnalisé.
- En assurant la continuité des actions en faveur de la vie sociale des résidents.
- En intégrant une évaluation continue du projet de vie sociale, des pratiques d'animation et des avis des résidents dans l'évaluation interne.

## 2. Les relations avec les proches

### 2.1 Faciliter le maintien des relations entre les résidents et leurs proches

- En recueillant auprès du résident et de ses proches leurs souhaits en matière de maintien ou facilitation de relations possibles par l'établissement
- En mettant en place les moyens matériels en termes d'aménagement et de communication (cf. volet 2)

- En proposant, si possible, aux proches le soutien du psychologue en cas de difficultés.
- En mettant à disposition les moyens nécessaires pour des activités souhaitées entre le résident et ses proches.
- En invitant les proches à participer aux activités d'animation de la vie sociale selon leur désir et leurs possibilités avec l'accord des résidents.
- En apportant un soutien logistique et professionnel aux initiatives d'activités organisées par des proches pour un groupe de résidents.
- En facilitant les sorties en famille, que ce soit de quelques heures à des séjours de plusieurs journées.

### 2.2 Reconnaître la place des proches dans l'accompagnement du résident

- En validant régulièrement avec le résident la désignation du référent familial faite à l'entrée (cf. volet 1) et de la personne de confiance éventuelle.
- En établissant un lien entre le référent professionnel et le référent familial pour chaque résident avec l'accord de ce dernier.
- En expliquant aux résidents et à leurs proches le dispositif de la personne de confiance si cela n'a pas été fait lors de l'admission.
- En recueillant l'avis des proches sur les propositions faites à leur parent en matière de vie sociale, sur leurs réalisations et leurs vécus.
- En transmettant aux proches les observations et avis des professionnels.

- En organisant une réunion avec l'ensemble des interlocuteurs en cas de divergence entre résident et proches ou entre proches.
- En favorisant les relations entre les proches des résidents.

### 2.3 Impliquer les autres acteurs de la vie sociale dans l'établissement

- En leur donnant l'accès à la lecture du projet d'établissement et en les impliquant dans le processus d'évaluation interne continue.
- En établissant une convention de partenariat avec les bénévoles, convention collective avec une ou des associations de bénévoles, ou une adhésion à une charte pour les bénévoles hors association afin de déterminer les modalités d'intervention et de communication avec les professionnels.
- En désignant un référent professionnel pour les bénévoles et un référent pour les professionnels de l'association de bénévoles qui intervient.
- En évaluant tous les ans l'intervention des bénévoles lors d'un échange formel entre le bénévole, le référent de l'Ehpad et éventuellement le référent de l'association.
- En organisant une réunion annuelle entre les bénévoles et les professionnels autour des principes d'accompagnement, des rôles des uns et des autres, de leur complémentarité.
- En offrant aux bénévoles la possibilité de participer avec les professionnels aux formations internes dans l'établissement sur les différents thèmes de l'accompagnement

- En clarifiant les missions des personnes salariées directement par le résident ou sa famille.

## 3. La participation du résident et des ses proches à la vie de l'établissement

### 3.1 Renforcer l'efficacité du conseil de la vie sociale

- En informant les résidents et les personnels sur le rôle du CVS et sa composition.
- En formant les élus, résidents et proches.
- En favorisant la formation à l'écoute des résidents atteints de troubles cognitifs.
- En travaillant en amont et en aval des réunions du CVS, avec une réflexion sur la préparation et la façon de rendre compte des réunions.
- En communiquant sur les changements concrets issus de discussions au CVS.
- En clarifiant l'animation des réunions et en impliquant le président dans l'animation de l'instance.
- En impliquant le CVS dans la démarche d'évaluation de l'établissement.

### 3.2 Développer d'autres formes de participation collective formelle

- En favorisant la constitution et l'animation de lieux de débats et de participation sur différents sujets.
- En s'interrogeant sur la façon de rendre compte à tous les résidents des débats.

- En impliquant les différents professionnels concernés (cuisine, lingerie, animation...) dans ces espaces d'échanges.

- En encourageant la constitution d'espaces de débats et de discussion par étage ou unité de vie.

- En proposant au résident de s'impliquer dans la vie de l'établissement au travers des différentes commissions et divers conseils.

- En encourageant la constitution ou la participation à des instances de débats sur la qualité de vie réunissant des résidents de différents Ehpad, voire d'un département.

### 3.3 Prendre en compte l'expression de tous les résidents émise en dehors des cadres formalisés de participation

- En formalisant toutes les demandes individuelles en matière de vie sociale des résidents.
- En valorisant la compétence relationnelle des professionnels en contact quotidien direct avec les résidents.
- En organisant un système de recueil d'avis des résidents sur les différents thèmes de la vie dans l'établissement sous des formes adaptées aux particularités des résidents.
- En proposant des boîtes à idées ou autres systèmes permettant l'expression, y compris anonyme.
- En favorisant, autant que possible, la stabilité des personnels pour permettre aux résidents et aux professionnels d'établir des relations de confiance.

### 3.4 Encourager la participation des proches et de leurs associations

- En prévoyant des horaires de CVS adaptés aux contraintes des proches élus.
- En associant les représentants des familles à la préparation des CVS.
- En encourageant et soutenant les associations de familles.
- En organisant des réunions collectives et des espaces d'échanges directs entre direction et proches, entre professionnels et proches des résidents.
- En favorisant la parole des familles sans qu'elle se substitue à celle des résidents.
- En informant le mandataire de la possibilité de sa candidature au CVS.

## 4. La participation du résident à la vie de la cité

### 4.1 Rendre possible les rencontres avec les autres citoyens de la ville/du village

- En envisageant avec les partenaires extérieurs qui utilisent des locaux dans l'Ehpad, les modalités de participation possible des résidents aux activités organisées.

- En saisissant les opportunités de la cité pour offrir aux résidents qui le souhaitent la possibilité de sortir et de faire des rencontres avec d'autres personnes.
- En veillant à ce que tous les participants aient un intérêt aux activités communes.
- En organisant des débats sur les sujets d'actualité qu'ils concernent directement ou non les résidents.
- En facilitant la participation des résidents qui le souhaitent aux conseils municipaux, à leur déclinaison dans le quartier de l'Ehpad, voire dans leur ancien quartier, aux consultations publiques sur les aménagements de la cité etc.

### 4.2 Favoriser l'exercice des droits civiques

- En clarifiant avec chaque résident ou son représentant légal son inscription sur une liste électorale, la validité de cette inscription et le choix du lieu de vote.
- En informant sur les modalités de vote par procuration.
- En informant sur les élections locales et nationales.
- En organisant le transport et l'accompagnement sur les lieux de vote.

### 4.3 Reconnaître le rôle d'acteur économique des résidents

- En expliquant aux résidents et à leurs proches les factures du « reste à charge » selon des modalités diverses.
- En favorisant l'usage de l'argent pour les prestations complémentaires : boutique, café...
- En adaptant les modalités d'accès à l'argent auquel ils ont droit pour les résidents à l'aide sociale, ceux sous mesure de protection juridique, et ceux ayant des troubles cognitifs importants.
- En accompagnant les résidents dans leur démarche d'utilisation des ressources de la cité (boutiques, services, activités culturelles...).
- En organisant la venue de commerçants ou prestataires au sein de l'établissement, en respectant les règles de la concurrence pour les résidents qui ne peuvent pas du tout se déplacer.
- En organisant la possibilité d'une aide pour la déclaration d'impôt.

*Pour en savoir plus :*  
Qualité de vie en Ehpad (volet 3) –  
La vie sociale des résidents en Ehpad  
Anesm, janvier 2012;  
téléchargeable sur  
[www.anesm.sante.gouv.fr](http://www.anesm.sante.gouv.fr)  
rubrique Recommandations