Le Bon Repos

Association reconnue d'utilité publique



Guide de préparation à l'entrée en EHPAD

« Parce qu'il existe des moments dans la vie où l'homme a besoin d'un soutien… »

Association Le Bon Repos – 2, rue du Docteur Roux – 01000 Bourg-en-Bresse

Sommaire

Éditorial p 3

1/ La décision de s'installer en établissement p 4
- a) Rester chez soi : ce n'est plus possible... p 4
- b) Vivre chez un membre de la famille? p 4
- C) Pourquoi s'installer en établissement d'hébergement pour personnes agées? p 4

2/ La recherche de l'établissement adapté p 6
- a) Recenser les besoins et les souhaits p 6
- b) Les bonnes questions à poser p 6
- C) La décision de principe p 11

3/ La visite d'admission p 12
- a) La visite de découverte p 12
- b) La rencontre avec le médecin coordonnateur p 12
- C) La décision ultime p 12

4/ L'installation dans l'établissement p 13
- a) Faire les valises et prévenir l'entourage p 13
- b) La période d'essai p 14
- C) L'installation définitive p 14

5/ La place des familles dans l'établissement p 15
- a) Une écoute attentive et une participation active p 15
- b) Le conseil de la vie sociale p 15

Conclusion p 16

Éditorial

Madame, Monsieur,

Vous êtes devant un choix difficile.

Quelqu'un de votre entourage proche ne peut plus vivre seul à son domicile. Son médecin traitant, l'hôpital, l'assistante sociale ou plus rarement la personne âgée elle-même… vous ont demandé de rechercher un établissement d'hébergement pour personnes âgées.

Vous avez donc débuté vos recherches en tentant de recenser les adresses des établissements. La jungle des sigles et appellations vous a laissé perplexe (résidence, maison de retraite, EHPAD, PUV…). Vous constatez qu'il est extrêmement difficile de s'y repérer.

Comment choisir l'établissement d'hébergement le mieux adapté aux besoins, aux souhaits de la personne âgée en tenant compte aussi de ses ressources ?

La bonne réputation d'un établissement ne suffit pas à elle seule pour être sûr qu'il soit capable de répondre de manière universelle à tous les besoins physiques et psychologiques des personnes âgées. Chaque établissement a ses points forts et ses faiblesses et il est important de les connaître.

En conséquence, vous devez en visiter plusieurs pour vous faire une idée précise sur les conditions d'admission et sur la qualité de vie proposée aux résidents.

Ce guide est réalisé tout spécialement à votre intention.

Au fil de la lecture des différents chapitres, vous allez découvrir une démarche de réflexion vous permettant d'identifier les différentes étapes qui vous conduiront au choix définitif de l'établissement.

Lorsque l'admission sera acquise dans l'établissement d'hébergement de votre choix, vous devrez préparer le départ de la personne âgée de son domicile et son entrée en maison de retraite. Vous trouverez quelques conseils pour que cette étape, ô combien importante pour la personne âgée, soit vécue dans les meilleures conditions.

Une admission n'est jamais définitive. Si les services proposés ne conviennent pas au résident, il ne faut surtout pas hésiter à en parler aux personnels d'encadrement de l'établissement. En cas de désaccord profond, il est toujours possible de quitter un établissement pour s'installer dans un autre.

Le directeur d'établissement

1/ La décision de s'installer en établissement

a) Rester chez-soi : ce n'est plus possible…



- Faire les courses, préparer les repas, faire le ménage, la lessive, le repassage et le raccommodage… sont autant de tâches de la vie domestique que la personne âgée ne peut plus accomplir comme elle veut (comme avant…).
- Son état de santé ne lui permet plus de rester seule et son médecin lui conseille de s'installer dans une maison de retraite.
- Vous la sentez très isolée et vous pensez qu'il serait mieux qu'elle vive avec des personnes de sa génération.
- Son entourage habite loin et/ou ne peut l'assister régulièrement.
- Les services de soutien à domicile (aide et soins infirmiers) ne peuvent lui apporter l'aide personnalisée dont vous estimez qu'elle aurait besoin.

b) Vivre chez un membre de la famille ?



- Dans un premier temps, vous avez peut-être envisagé qu'elle soit accueillie par un membre de la famille ou de son entourage.
- Quelles que soient les raisons évoquées pour refuser cet accueil, il ne faut pas culpabiliser. C'est sûrement à contrecœur que les personnes sollicitées ont pris cette décision. Elles se sont senties incapables de lui assurer une certaine qualité de vie auprès d'elles, par manque de disponibilité, de moyens…
- Il est parfois préférable de vivre hors de son entourage afin de conserver des liens affectifs forts lors des visites régulières sans avoir à supporter les difficultés de vivre ensemble au quotidien.

c) Pourquoi s'installer en établissement d'hébergement pour personnes âgées ?

- Il y a mille et une raisons pour qu'un jour peut-être, vous souhaitiez faire admettre une personne âgée de votre entourage dans un établissement d'hébergement.
- Ces structures ont parfois une mauvaise image dans l'opinion publique. Mais les maisons de retraite ont fait beaucoup d'efforts pour améliorer les conditions de séjour de leurs

résidents. Elles sont devenues des lieux de vie qui s'efforcent jour après jour de leur rendre l'existence plus douce.

- La principale raison d'entrée en établissement reste la solitude. Souvent, après un deuil, la personne se sent isolée et peut avoir le réflexe de se replier sur elle-même. Vivre au sein d'une communauté de personnes de son âge (même génération) peut limiter ce sentiment personnel. Avec des gens qui ont la même expérience de vie, la personne âgée peut se sentir plus à l'aise et mieux écoutée. Les animations contribuent à faire se rencontrer les résidents et à vivre des choses en commun.
- La seconde raison avancée est la nécessité (pour le résident) de trouver des services appropriés à son niveau de dépendance (ou perte d'autonomie). Après une maladie, une opération chirurgicale, une chute, la personne se sent fragilisée. S'installer en établissement apporte une certaine tranquillité d'esprit. La personne accueillie y dispose de services permanents (lingerie, restauration, entretien du logement, soins infirmiers...) qui lui assurent une sécurité matérielle 24h/24.
- Paradoxalement, la vie communautaire n'est pas incompatible avec le respect de l'intimité et du besoin d'indépendance de la personne. Seuls les horaires des repas sont réellement incontournables. La liberté d'agir ou de ne pas agir est préservée comme chez soi.

Nous pouvons dire que l'établissement est :

« un chez-soi dans un chez-nous ».



2/ La recherche de l'établissement adapté

a) Recenser les besoins et les souhaits

- Un établissement d'hébergement pour personnes âgées ne ressemble à aucun autre. L'architecture, l'implantation en ville ou à l'écart des autres habitations, le nombre de salariés, la médicalisation, la restauration, l'animation, l'accueil des animaux, la place des familles... sont autant d'éléments qui les différencient.



- Dans un premier temps, il faut définir l'aire géographique où vous allez rechercher l'établissement d'accueil. Est-ce la commune de résidence de la personne âgée ou la ville où réside sa famille (rapprochement familial) ? Il est préférable de retenir le lieu où la personne âgée aura le plus de visites (fréquence et durée). Les personnes les plus présentes à domicile hésiteront à faire une visite si elles doivent parcourir une longue distance. L'expérience démontre qu'il ne faut pas dépasser un rayon de trente kilomètres.
- Ensuite, si l'état de santé de la personne nécessite une aide aux actes essentiels de la vie et des soins d'hygiène et de confort, il faut vous assurer que la structure dispose de personnels compétents et en nombre suffisant.
- Durant la première prise de contact avec l'établissement, vous devez vous faire une idée précise des conditions d'hébergement et de la qualité de vie proposées aux pensionnaires. La première impression est importante. La manière dont vous êtes accueilli par le secrétariat ou la direction, la façon dont les personnels parlent aux résidents, les propos des résidents entre eux, les odeurs et la propreté... sont autant d'indicateurs permettant d'évaluer l'atmosphère de l'établissement.
- Si la personne âgée est très exigeante sur certains points (repas, ménage, soins...), vous vérifierez si l'établissement est en mesure de lui apporter satisfaction sur ses besoins et ses attentes.
- Enfin, le coût du séjour a son importance. Un prix de journée élevé n'est pas une garantie de qualité. Un tarif trop bas peut signifier une présence peu nombreuse de personnels et des locaux plus anciens.

b) Les bonnes questions à poser

- **Statut de l'établissement** : est-il à caractère non lucratif (public ou privé) ou commercial ? Est-il habilité à l'Aide sociale, à l'APL ?

  Pour les résidents qui n'ont pas les ressources suffisantes pour régler le prix de journée, il existe un dispositif d'aide sociale financé par le Conseil général. Tous les établissements ne sont pas habilités à gérer ce dispositif. La direction de l'établissement est là pour vous conseiller.



- **Nombre de places agréées** et de résidents actuellement accueillis ?

  Si le nombre de résidents accueillis est très inférieur à la capacité agréée, cela peut signifier que l'établissement vient d'ouvrir ou qu'il n'est pas très demandé (prix élevé, mauvaise réputation…). Les professionnels de santé locaux (médecin, infirmière libérale…) ou la Mairie peuvent fournir des indications utiles.



- **Délai d'admission**

  Si ce délai est long, cela indique que l'établissement est demandé (bon signe…). La durée moyenne de séjour est aussi un indicateur important de la satisfaction des résidents et de leurs proches.

- **Projet d'établissement** : ce document recense les objectifs mis en œuvre par l'établissement dans la prise en charge des personnes accueillies. Il est complété par un règlement de fonctionnement, un contrat de séjour et un livret d'accueil.

  Vous pouvez demander à l'établissement de vous communiquer tous ces documents. Ils donnent des informations sur les valeurs éthiques, les objectifs et l'organisation de l'établissement (y compris les modalités de facturation). Si quelques points vous semblent obscurs, vous ne devez pas hésiter à poser des questions à la direction. Si l'établissement ne fournit pas spontanément ces documents, vous pouvez légitimement vous interroger sur les conditions de vie des résidents.

- **Conseil de la vie sociale (ou autre forme de participation) :** cette instance obligatoire réunit les résidents, leurs familles, les personnels et l'organisme gestionnaire en présence du directeur. Son rôle est de donner des avis sur la marche de l'institution.

  Son absence révèle le non-respect de la législation et peut-être le refus du dialogue entre la direction, les résidents et leurs familles. Demander le dernier compte-rendu.

- **Nombre de salariés** : combien sont-ils ? Y a-t-il une présence 24h/24 ?

  À moins d'un salarié pour trois résidents, le ratio peut être considéré comme faible, ce qui est étonnant si l'établissement accueille des personnes dépendantes. Certaines tâches sont peut-être sous-traitées (cuisine, lingerie) ou effectuées par des professionnels libéraux (soins).



- **Animation** : le programme est-il affiché ? Les activités proposées vous paraissent-elles correspondre aux souhaits du futur résident ? Une animatrice est-elle présente ?



Les réponses attestent des initiatives mises en œuvre pour rompre la solitude des résidents et créer des liens entre eux et le monde extérieur. La participation des familles ne doit pas se réduire à de simples visites de courtoisie. Leur implication ne doit subir aucune contrainte. La présence permanente (week-end, vacances...) d'une animatrice permet de structurer l'offre d'animation et d'encadrer les séquences qui sont proposées aux résidents. Parfois, des bénévoles interviennent dans l'établissement pour des actions ciblées ou des visites d'amitié.

- **Sorties, vacances et visites :** le résident peut-il sortir seul ou partir en vacances ? Peut-il recevoir des visiteurs ?

Aller et venir est l'une des libertés fondamentales accordée par la Constitution française à tout citoyen. En conséquence, un résident doit pouvoir se déplacer librement (sauf en cas de désorientation aiguë). S'absenter pour convenances personnelles (visiter des amis, partir en vacances, voyager...) est un motif qui doit faire l'objet de règles écrites (délai de prévenance, déduction du prix de journée...) afin d'éviter tout litige ou toute incompréhension en particulier pour les déductions sur la facture. Enfin, la chambre est le lieu d'intimité pour le résident, il doit pouvoir y recevoir toutes les personnes de son choix.

- **Repas :** le résident a-t-il connaissance des menus ? Peut-il obtenir un plat de remplacement s'il n'aime pas celui qui est proposé ? Peut-il recevoir un invité ? Et s'il est malade ou fatigué... Et son régime ? À quelle heure les repas sont-ils servis ?



Pour des raisons d'hygiène, l'accès aux cuisines est interdit aux personnes étrangères au service. Mais lors de la visite, il faut demander à voir le restaurant. L'aménagement, l'odeur et la propreté sont des indicateurs précieux, ainsi que l'utilisation de produits frais. Le menu de la semaine doit être affiché et communiqué sans difficulté. Si le futur résident est exigeant en matière de nourriture (régimes, textures ou goûts particuliers), il faut vérifier si des menus personnalisés sont proposés. Pouvoir inviter (midi et soir) doit être possible sans poser de souci particulier. Les horaires des repas sont révélateurs de l'attention portée à la qualité de vie des résidents (attention aux horaires avancés). Il faut être assuré d'être servi en chambre lorsque l'on est fatigué ou malade (il ne devrait pas s'écouler plus de 12 heures entre le diner et le petit-déjeuner).

- **Linge** : peut-on apporter son linge personnel ? Qui entretient le linge ? Quels sont les délais de retour du linge ?

Il est préférable d'apporter son linge (vêtements et linge de maison) pour éviter une dépersonnalisation complète. Souvent, les établissements fournissent la literie et le linge de toilette pour des raisons de facilité d'entretien (mélange des tissus et des couleurs...). Une blanchisserie sur place favorise le traitement lors des situations urgentes (lavage, raccommodage...).

- **Chambre :** chambre individuelle ou collective ? Quelle est sa superficie ? Comment est-elle (avec ou sans cabinet de toilette...) ? Peut-on amener son mobilier ? Peut-on y installer la télévision, le téléphone...? Qui s'occupe du ménage et des petites réparations ? Quelles sont les fréquences de ménage et de changement de draps ?



Passer d'un logement de 100 m² à une chambre de 20 m² n'est pas chose facile quand on a plus de quatre-vingts ans. Le changement peut-être atténué si la chambre possède tous les éléments de confort. Un robinet qui fuit, une ampoule grillée, un radiateur qui ne chauffe pas assez... sont des grands tracas pour une personne agée. La présence d'un ouvrier d'entretien est plutôt rassurante. Garder sa chambre propre est un souci quand on ne peut plus passer le balai ou vider sa poubelle. Il est recommandé au résident de participer à la mesure de ses capacités à l'entretien de sa chambre. Si cela n'est pas possible, les agents hôteliers de l'établissement y pourvoient.

- **Animaux** : le résident peut-il garder son animal de compagnie ? Ses amis peuvent-ils venir lui rendre visite avec leur chien ?

Quand sa seule compagnie est un animal, il est utile de savoir si l'établissement accepte son compagnon dans la chambre ou s'il n'autorise que les visiteurs accompagnés d'animaux. In fine, la question sera de savoir qui s'occupe de l'animal quand le résident est malade, hospitalisé ou devient dépendant. Des établissements proposent une alternative en ayant des animaux communs (chats, chiens, oiseaux, poissons en aquarium...).

- **Choix du médecin** : le résident peut-il garder son médecin de famille ? Existe-t-il un médecin coordonnateur ? Peut-on le rencontrer ?



Certains établissements font le choix d'un médecin salarié qui prend le relais du médecin traitant dès l'entrée. D'autres acceptent l'exercice libéral en leur sein. Les établissements d'hébergement de personnes âgées doivent disposer d'un médecin coordonnateur spécialisé en gériatrie. Son rôle est de gérer le projet de soins et de coordonner l'action de tous les intervenants de santé (salariés et libéraux).

- **Soins infirmiers** : sont-ils effectués par le personnel de l'établissement ou par des infirmiers libéraux ? Y a-t-il une présence infirmière continue la nuit ? Des protocoles écrits ?

  Quand l'établissement dispose de personnels paramédicaux en nombre suffisant, l'urgence et la continuité des soins sont mieux assurées (en particulier pour les résidents les plus dépendants). La prévention des escarres, les chutes, la douleur et la contention doivent faire l'objet de protocoles. Le recours aux prestations libérales peut-être utile pour compléter l'action des personnels en place. La présence de nuit d'une infirmière n'est pas toujours nécessaire (sauf dans un établissement accueillant des personnes lourdement dépendantes). Cela rassure les résidents et leurs familles.

- **Sécurité :** chaque résident peut-il disposer d'un appel malade dans sa chambre ? La contention ne se fait-elle que sur prescription médicale ?

  Quand la vieillesse ou la maladie a pour effet de diminuer les capacités d'alerte du résident en cas de détresse, ce système permet de prévenir le personnel. Le délai moyen de réponse est un indicateur pertinent.

- **Hospitalisation/convalescence** : si l'état de santé du résident s'est dégradé, l'établissement accepte-t-il de le reprendre ou faut-il chercher une autre structure ?



  Quand les soins médicaux deviennent impossibles à réaliser sur place, il faut orienter la personne âgée vers une structure spécialisée (clinique, hôpital général ou psychiatrique, centre de convalescence…). Son retour dans l'établissement est d'abord du ressort du médecin hospitalier qui décide si l'état de santé de la personne ne nécessite plus de soins actifs et de rééducation. Ensuite, c'est au médecin coordonnateur de l'établissement de juger si la structure peut ré-accueillir le résident (en fonction de sa capacité à suivre certaines pathologies). L'avis du médecin traitant libéral sera utile. L'établissement ne peut conserver indéfiniment une chambre vide (même en payant le prix de journée). Ces questions sont très souvent développées dans le règlement de fonctionnement et le contrat de séjour. In fine, si le résident doit quitter définitivement l'institution, il faut demander à son médecin de vous conseiller sur le choix du nouvel établissement.

- **Maintien dans la stucture :** vieillesse, maladie ou accident ? Temporaire ou durable ? La personne âgée est-elle orientée systématiquement vers un autre établissement ou conserve-t-elle sa place ?



  Il est bon de savoir comment réagit l'établissement dès les premiers signes de perte d'autonomie (qu'elle soit physique ou psychique). Plus la structure est médicalisée, plus elle pourra faire face aux problèmes de dépendance. Certains établissements se sont organisés pour prendre en charge une dépendance croissante en développant des petites structures adaptées aux pathologies les plus courantes.

- **Accompagnement de fin de vie** : quelle organisation est mise en place ?



Accompagner la vie jusqu'à la mort est la raison même d'exister d'un établissement d'hébergement de la personne agée. La personne en fin de vie peut souhaiter une présence plus soutenue et la possibilité de confier des choses importantes. De plus, quand la poursuite de la thérapeutique n'apporte plus rien à la personne, il faut mettre en œuvre des soins de confort qui prennent en compte la douleur. Dans les derniers instants de sa vie, le résident peut éprouver le besoin de confier des choses intimes à ses proches ou à une personne neutre. L'accompagnement n'est ni un gadget dans la prise en charge ni un service comme les autres. Ces prestations sont plus ou moins développées selon les établissements.

c) La décision de principe

- Munis des renseignements collectés auprès des différents établissements, vous allez devoir faire un choix. Aucun établissement n'est parfait. Vous allez retenir les deux ou trois établissements qui répondent le mieux aux besoins, aux souhaits et aux possibilités financières de la personne âgée.
- Selon les modalités propres à chaque établissement, vous leur adresserez le dossier d'admission (une fiche administrative et une fiche médicale). Ensuite, il faut attendre la réponse. Si elle est favorable, le processus d'admission peut se poursuivre par une visite d'admission plus approfondie.



3/ La visite d'admission

Chaque établissement d'hébergement de personnes âgées définit ses modalités en matière d'admission. Pourtant, il n'est pas possible de décider d'une entrée sans que le futur résident ait pu se faire une idée de son nouveau lieu de vie.

a) La visite de découverte

- Elle a pour objet principal de faire découvrir les lieux et le mode de vie au sein de l'établissement. Il est préférable de visiter les locaux en compagnie d'un membre de la direction, le futur résident et sa famille pouvant profiter de cette rencontre pour poser toutes les questions qu'ils jugent utiles. Vous pourrez aussi faire connaître le mode de vie actuel du futur résident (ses goûts, ses attentes, ses exigences, ses activités de loisirs…).
- Vous pouvez aussi demander à prendre un repas pour tester la cuisine, le service, l'ambiance, les relations entre les résidents et les personnels… ou à participer à une animation.

b) La rencontre avec le médecin coordonnateur

- La rencontre avec le médecin coordonnateur est très importante. C'est en principe un médecin gériatre, spécialiste de la prise en charge des pathologies liées au vieillissement. Si le niveau de perte d'autonomie du futur résident est déjà important, la visite d'admission permet de valider si l'établissement est en capacité d'assurer la prise en charge de ses besoins et attentes. L'établissement dispose de moyens matériels et humains (différents d'un établissement à l'autre) qui lui permettent (ou pas) d'accueillir à un instant T un résident ayant tel ou tel profil de dépendance.
- Lors de l'entrée, le médecin coordonnateur évaluera le résident pour déterminer le niveau de sa perte d'autonomie (GIR 1 à 6).

c) La décision ultime

- Pour l'établissement, elle est prise par le directeur. Si la réponse est négative, elle fait l'objet d'un courrier adressé à la personne âgée ou à sa famille qui peut faire appel à un médiateur. L'établissement peut conseiller d'autres structures plus adaptées aux besoins et attentes de la personne âgée.
- La décision ultime appartient au demandeur et à sa famille. Il faut répondre à la question suivante : la personne âgée a-t-elle envie de s'installer dans cette structure ? Le consentement (sauf pour les personnes n'ayant plus les capacités) est l'une des conditions pour que ce changement soit le moins traumatisant possible. Un placement «forcé» en institution (même avec les meilleures intentions..) est souvent voué à l'échec si la personne âgée n'en accepte pas le principe. Chaque individu dispose d'un droit à refuser les soins et la prise en charge qui lui sont proposés.

4/ L'installation dans l'établissement

a) Faire les valises et prévenir l'entourage



- C'est un acte important qui matérialise le choix du départ. Une fois dans l'établissement, la personne âgée va passer du temps dans sa chambre. Lui recréer un univers personnalisé peut favoriser son adaptation (vivre le présent en référence à ses souvenirs).
- La valise doit contenir des vêtements et de la lingerie en nombre suffisant pour faire face aux aléas de la vie (vêtements tachés ou souillés…). Il n'est pas utile de déménager toute l'armoire le premier jour. En revanche, si la personne âgée est coquette, vous lui apporterez ses bijoux et tenues de sortie. Il est possible de déposer au coffre-fort de l'établissement les objets de valeur et de les retirer en fonction des circonstances. Elle aura le plaisir de se préparer en « jours de fête » pour vous recevoir lors de vos visites. Enfin, si la personne âgée apprécie son linge de toilette (serviette, drap de bain et peignoir), n'hésitez pas à le lui mettre dans ses affaires.
- Recevoir sa famille, ses amis est toujours un plaisir pour une personne âgée. Six petites cuillères, quelques verres et tasses lui permettront de vous proposer une boisson. En fonction de la superficie de la chambre, il est souvent possible d'y installer un téléviseur et un petit frigo.
- La décoration de sa chambre est primordiale pour une bonne adaptation dans son nouvel univers. Quelques bibelots, des tableaux et cadres photos égaieront les murs et lui rappelleront les souvenirs de toute une vie.



- Enfin, n'oubliez pas son porte-monnaie. En principe, tous les services sont compris dans le prix de journée ou peuvent être ajoutés sur la facture. Mais faire ses courses, acheter ce dont elle a envie, donner une pièce à ses petits enfants, restent des actes essentiels de liberté. Disposer de monnaie et de quelques billets (moins de 100 €) donne le sentiment que l'on reste un citoyen responsable et digne. Là aussi, l'établissement peut les mettre dans son coffre-fort et les restituer à la demande.
- Il faut prévenir son entourage de son départ en établissement et qu'il peut lui rendre visite avant qu'il ne s'inquiète de voir les volets clos.
- La vie sociale se traduit aussi par le courrier. Contactez le bureau de poste qui vous conseillera pour le faire suivre à sa nouvelle adresse.

b) La période d'essai



- Les établissements la prévoient dans leur procédure d'admission afin de laisser à la personne âgée, si elle constate que la vie en collectivité ou dans cette structure ne lui convient pas, la possibilité de partir sans contrainte.
- En effet, il est prématuré de rendre ou vider le logement occupé avant l'entrée en établissement. Sans point de chute (sans domicile), vous seriez contraint de rechercher un nouveau lieu d'accueil en urgence avec le risque qu'il ne convienne pas aux besoins et aux attentes de la personne âgée.

c) L'installation définitive

- La décision de s'installer définitivement dans l'établissement est prise. Il convient de gérer les problèmes administratifs en informant du changement de lieu de résidence de la personne âgée (Télécom, La poste, EDF/GDF, impôts, banque...). Si le choix est fait de restituer le logement qu'elle occupait, elle doit être associée à la décision sous peine d'en avoir le reproche un jour (même si vous êtes l'unique héritier...). Vous devrez procéder à l'inventaire de ses biens et lui demander ses intentions. Cela sera peut-être l'occasion de terminer l'aménagement de sa chambre et de la personnaliser à son goût.



5/ La place des familles dans l'établissement

a) Une écoute attentive et une participation active

- Pour l'entourage, il est parfois difficile de trouver une attitude adaptée aux agissements de la personne âgée. Entre l'envie de faire à la place du résident (pour aller plus vite) et des personnels (toujours pour aller plus vite…), la famille connaît des incertitudes quant à définir une relation d'aide efficace et acceptée de tous (résident et personnel).
- Les valeurs morales et matérielles des personnes âgées ne sont pas toujours celles des jeunes. Il faut accepter ces différences de vue sans vouloir appliquer ses propres conceptions à l'autre et sans avoir obtenu son consentement. Il ne faut pas hésiter à en parler ensemble.



- Une écoute attentive et une participation active favorisent l'épanouissement de la personne dans sa nouvelle vie. Les visites sont le meilleur moyen pour lui faire plaisir. Prendre un repas ensemble, participer aux animations, apporter des provisions (petites douceurs et produits d'hygiène…) sont autant d'occasions pour lui montrer la place qu'elle tient dans notre vie.
- Aucune institution n'est parfaite. Le travail du personnel est délicat. Il se situe entre les exigences de la direction, les besoins et attentes de la personne âgée et les requêtes de sa famille. Dans un premier temps, la critique ne sert à rien. Il faut se renseigner sur les motifs qui font que cette chose n'est pas faite comme vous le souhaitez. Il y a sûrement une raison objective ou un malentendu. Si les explications ne sont pas convaincantes, demandez à rencontrer la direction.

b) Le conseil de la vie sociale



- Le législateur a prévu d'instaurer dans chaque institution sociale et médico-sociale une instance appelée « conseil de la vie sociale » qui a pour objet de donner son point de vue sur le fonctionnement de l'établissement. Il regroupe des résidents ou leurs familles, des personnels et l'organisme gestionnaire. Il se réunit trois fois par an. Consultez les comptes-rendus.

Conclusion

La qualité de vie en institution ne se décrète pas…
Elle est surtout faite de ce que chacun veut y apporter.







Résidence Bon Repos
2, rue du Docteur Roux – 01000 Bourg-en-Bresse
Tél. : 04 74 32 77 00

Le Bon Repos
Association reconnue d'utilité publique

Résidence Seillon Repos
1070, chemin des Carronnières - 01960 Péronnas
Tél. : 04 74 32 88 00

Conception/réalisation : Chorégraphic – © D. Gillet