

Université de Lille 2- Faculté d'Ingénierie et Management de la Santé (I.L.I.S.)



Louise LECLERCQ

La connaissance et l'image des EHPAD auprès de la population

Sous la direction de « Madame Hélène GORGE »

Mémoire de fin d'études de la 2^{ème} année de Master Management Sectoriel

Parcours management des établissements sanitaires et médico-sociaux

Année Universitaire 2018/2019

Composition du jury :

Président de jury : Monsieur WOCH, maître de conférences associé

Directeur de mémoire : Madame GORGE, maître de conférences

Troisième membre de jury : Madame DESCHAMPS, adjointe direction EHPAD

Date de la soutenance : le 3 Septembre 2019 à 12h00

Faculté d'Ingénierie et Management de la Santé - ILIS

42 rue Ambroise Paré

59120 LOOS

Remerciements

Je remercie, en premier lieu, Monsieur WOCH qui me fait l'honneur de présider le jury de ma soutenance de stage.

Je souhaite adresser mes remerciements à ma directrice de mémoire, Madame GORGE, pour son aide précieuse, ses conseils, son expérience et sa disponibilité tout au long de la rédaction de ce mémoire.

Je remercie mon maître d'alternance, Monsieur GROSCLAUDE ainsi que son adjointe, Madame DESCHAMPS, pour nos échanges et leurs soutiens durant mes deux années de Master au sein d'un EHPAD (Établissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes) du groupe ORPEA.

J'adresse mes remerciements à mon établissement universitaire, la Faculté Ingénierie et Management de la Santé (ILIS) et, en particulier, à Monsieur WOCH, pour m'avoir permis d'effectuer ma deuxième année de Master en alternance.

Je tiens également à remercier tous les participants ayant accepté de partager leur temps et leurs ressentis sur ce sujet.

Enfin, je souhaite adresser mes remerciements à mes proches, tout particulièrement à mes parents, pour leur soutien quotidien durant ces cinq années d'études. Qu'ils trouvent dans la réalisation de ce travail, l'expression de ma plus affectueuse reconnaissance.

Sommaire

| | |
|---|-----------|
| Introduction..... | 4 |
| I. Contexte du vieillissement en France | 7 |
| A. Personnes âgées : signification, représentation, ressenti..... | 7 |
| 1. Définition..... | 7 |
| 2. L'Évolution du vieillissement..... | 9 |
| 3. Les représentations | 12 |
| B. Les EHPAD : lieu de vie des personnes âgées | 15 |
| 1. Définition..... | 15 |
| 2. Transformation historique des lieux d'accueil pour personnes âgées en lien avec les réglementations..... | 18 |
| 3. EHPAD actuel..... | 20 |
| II. Méthodologie de l'enquête terrain : la perception des futurs potentiels usagers | 23 |
| A. Choix de la méthode..... | 23 |
| 1. La technique projective : le collage | 23 |
| 2. Population ciblée | 25 |
| 3. La technique des entretiens semi directifs | 29 |
| B. Elaboration du dispositif de l'enquête | 29 |
| 1. Choix des supports | 29 |
| 2. La consigne..... | 31 |
| 3. Réalisation du collage et entretien semi directif | 31 |
| 4. Analyse des données | 33 |
| III. Résultats de l'enquête..... | 34 |
| 1. Les EHPAD, un mal nécessaire..... | 34 |
| Le manque de personnel : réflexion commune à l'ensemble des informants..... | 34 |
| L'aide à domicile gagne du terrain grâce à des services de plus en plus diversifiés. | 36 |
| Le budget mensuel, frein majeur pour l'ensemble des informants..... | 37 |
| L'avis de ses proches, réel impact sur le choix et l'entrée en EHPAD pour la personne âgée | 38 |
| 2. Les efforts salués d'une équipe pour améliorer le quotidien. | 40 |
| Plaisir et Alimentation au cœur des besoins de nos futurs résidents. | 40 |
| Les aides techniques, premières références lorsque l'on parle d'EHPAD | 42 |
| Les animaux de compagnie, bien-être thérapeutique et source de plaisir..... | 44 |
| IV. Préconisations managériales : guide pratique pour améliorer la représentation des EHPAD | 46 |
| Conclusion | 54 |
| Bibliographie..... | 55 |
| Table des illustrations | 57 |
| Annexes | 58 |

Introduction

La prise en charge des personnes âgées, en institution, prend de l'importance avec l'espérance de vie qui ne cesse d'augmenter et avec les politiques publiques qui souhaitent de plus en plus accompagner cette population vieillissante.

On peut se rendre compte dans notre quotidien que l'image des Établissements d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes (EHPAD) est très souvent perçue comme négative. La population voit ces institutions comme des mouiroirs, des lieux de fin de vie.

Les représentations et images que peuvent avoir la société sont très souvent péjoratives et ont un lien avec leurs peurs liées au handicap, à la dépendance, à la vieillesse, à la perte d'autonomie et à la mort.

L'état d'esprit et les exigences de la société se modifient au fil du temps. Plusieurs questions peuvent apparaître lorsque nous recherchons une institution pour un proche. *« Comment mon proche va-t-il être pris en charge ? Le prix de son séjour sera-t-il justifié ? Comment m'assurer qu'il ne manque de rien ? ... »*

Lors de mes différents stages, j'ai pu constater que les personnes recherchant un établissement ont besoin d'être systématiquement rassurées. Le fait de laisser son proche à une institution peut faire culpabiliser l'aidant. Il est important d'accompagner le résident et ses proches lors d'une entrée en établissement et de les rassurer dans la prise en charge dédiée à son bien-être à travers les prestations proposées (soins, animations, restauration, ...).

À partir de cela, je me suis interrogée sur les représentations que peuvent avoir les personnes âgées sur les EHPAD, sur leurs freins pour entrer en institution, la manière dont nous pouvons rassurer les aidants lors de l'entrée et les éléments qui selon eux, permettent à leurs proches de se sentir bien.

En effet, il n'existe pas d'études spécifiques réalisées sur les représentations et perceptions des EHPAD auprès des futurs résidents.

Il est intéressant de connaître les freins que peuvent rencontrer les futurs potentiels usagers et voir ce qu'il pourrait être intéressant de mettre en place pour changer ce phénomène au sein des établissements pouvant les accueillir. La problématique de ce mémoire est par conséquent la suivante :

Quelles sont les perceptions et représentations des EHPAD auprès des potentiels futurs usagers ?

À partir de cette problématique, mon principal objectif est de connaître la représentation globale à travers les freins et les opportunités que peuvent avoir les futurs potentiels seniors lorsque l'on parle d'EHPAD.

On peut remarquer que les établissements s'efforcent quotidiennement d'apporter de la vie au sein de leur institution à travers des projets, actions. Il est intéressant de comprendre quelles sont les raisons de cette image négative qui persiste au sein de notre société.

La prise en charge des personnes âgées se montre aujourd'hui différente de par la prise de conscience du vieillissement en France. Celui-ci s'explique par la représentation de la personne âgée et de l'évolution du vieillissement. Les pouvoirs publics ont créé des établissements spécialisés à la prise en charge des personnes fragiles qui se sont vue évolués au fil du temps avec des transformations architecturales, réglementaires. Il est intéressant de comprendre la représentation globale de ces établissements à travers l'analyse des différents déterminants positifs et négatifs sur le sujet. Néanmoins, l'image et la représentation de ces lieux d'accueil peuvent encore évoluer grâce à des actions d'améliorations à mettre en place au sein d'un EHPAD.

I. Contexte du vieillissement en France

A. Personnes âgées : signification, représentation, ressenti

1. Définition

À quel moment se dit-on personne âgée ? On prend tous de l'âge, tous sans exception mais à quel moment peut-on dire que nous sommes une personne âgée ? Une question courante dans notre société actuelle qui montre la complexité à concevoir la vieillesse. Il est difficile de donner une définition précise de la personne âgée ou terme plus conforme, sénior.

Christine Paillard, ingénieur pédagogique, décrit les personnes âgées comme étant avant tout, des individus possédant des facultés biologiques, psychologiques, psychiques et intellectuelles. [1]

En France, en 1962, lors de la publication du rapport Laroque, les « personnes âgées » sont définies comme les 65 ans et plus. Cette tranche d'âge s'explique par la proximité de l'âge moyen de la retraite et l'âge moyen de fin de vie. On représente alors la « personne retraitée » à « personne âgée ».

Alors que l'âge de la retraite est passé à 60 ans en 1983 [2], la représentation de personne retraitée à personne âgée n'a alors pas changé et l'équivalence est restée telle quelle.

Comme l'a indiqué l'INSEE en 1990, le terme personne âgée est entré dans les mœurs et est devenu un terme purement conventionnel et administratif [2]. On peut alors comprendre la définition donnée par l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS), qui définit les personnes âgées comme des personnes de 60 ans et plus. [3]

On peut constater que l'âge ne permet pas de qualifier une personne âgée, cela est propre à chacun selon son état de santé et son état d'esprit. Selon l'OMS, il n'existe pas de personne âgée type. Certains possèdent, à 80 ans, des capacités physiques et mentales comparables à nombres de personnes dans la vingtaine. [3]

Les personnes de 60 ans et plus ne peuvent alors plus être stigmatisées à des vieilles personnes. Si nous ne pouvons pas donner une définition précise de la personne âgée, la définition de la vieillesse apportera plus d'éléments sur notre sujet.

Selon le centre d'observation de la société, la vieillesse est « *le passage de l'activité professionnelle à la retraite, entre 60 et 65 ans, constitue une première borne.* » [4] Après cet âge, les termes « troisième et quatrième âge » [4] sont de plus en plus courants.

Muriel Boulmier propose « *Une génération intermédiaire est apparue, distinguant trois âges : les 60-75 ans, seniors actifs, les 75-85 ans qui peuvent connaître de "pluri-mini-handicaps", et les plus de 85 ans pour lesquels "statistiquement" les effets de la dépendance deviennent visibles* » [5]

L'entrée dans la vieillesse peut se situer alors davantage aux alentours de 80 ans, âge autour duquel peuvent apparaître une dépendance, une perte des capacités physiques et une éventuelle entrée en institution. La vieillesse est difficilement qualifiable et différentes définitions voient le jour selon les valeurs et idées de chacun. Etre « vieux » signifie « qui est avancé en âge ». Ce terme a une valeur péjorative, souvent synonyme de « grabataire », « infirme » [6].

Le déclin des capacités de la personne entraîne une représentation négative.

2. L'Évolution du vieillissement

L'ensemble des pays émergents ou développés sont concernés par ce phénomène de vieillissement. Il est vrai que le vieillissement n'est pas envisagé comme positif, dans les sociétés européennes, pourtant elles-mêmes vieillissantes. Avec l'allongement de la durée de vie et l'avancée en âge des personnes âgées, on constate une augmentation significative du vieillissement de la population.

| Année | Population au 1 ^{er} Janvier (en milliers) | Proportion (%) des | | | | |
|-------|---|--------------------|--------------|--------------|---------------|----------------|
| | | 0-19 ans | 20-59 ans | 60-64 ans | 65- 74 ans | 75 ans et + |
| 2000 | 58 858 | 25,6 | 53,8 | 4,6 | 8,8 | 7,2 |
| 2007 | 61 795 | 24,8 | 53,8 | 4,9 | 8,1 | 8,5 |
| 2015 | 64 514 | 24,2 | 51,0 | 6,2 | 9,3 | 9,3 |
| 2020 | 65 962 | 23,9 | 49,6 | 6,0 | 11,0 | 9,4 |
| 2030 | 68 532 | 23,0 | 47,5 | 6,0 | 11,1 | 12,3 |
| 2040 | 70 734 | 22,4 | 46,6 | 5,3 | 11,1 | 14,7 |
| 2060 | 73 557 | 22,1 | 45,8 | 5,4 | 10,5 | 16,2 |

Figure 1. Tableau comparatif de l'évolution de la population française de 2000 à 2060

Source : Insee, évolution de la population de la France métropolitaine de 2000 à 2060 (scénario central de projection) [7]

Si nous regardons les projections de population réalisées par l'INSEE, la France verrait une forte augmentation des personnes de plus de 60 ans, cela correspondrait à la période du « baby-boom ». Cette période correspond à « une période de remontée exceptionnelle de la fécondité enregistrée dans la plupart des pays développés » [8]. On peut constater qu'en 2060, 32,1 % de la population serait âgée de plus de 60 ans contre 20,6% en 2000.

Ce qui nous intéresse particulièrement dans ce travail de recherches, est la tranche d'âge des plus de 65 ans. Ces personnes vont vieillir et vont nécessairement avoir besoin d'aide à un moment donné de leur vie.

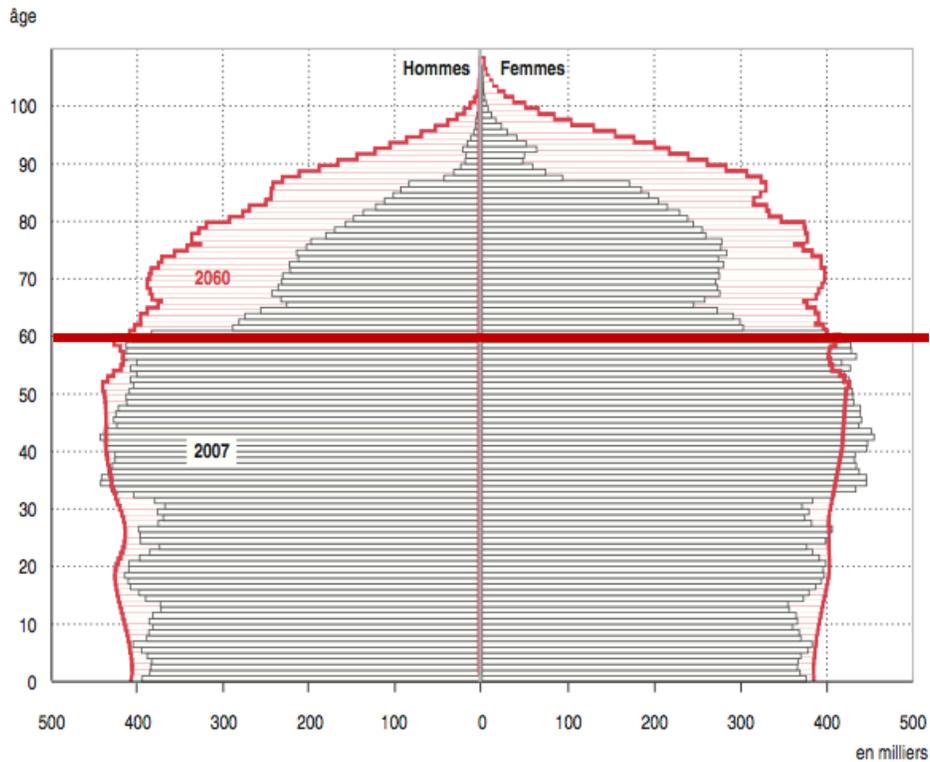


Figure 2 : Pyramide des âges en 2007 et 2060

Source : Insee, évolution de la population de la France métropolitaine de 2000 à 2060 [7]

Ce graphique représente la pyramide des âges en 2007 et une projection pour 2060. La ligne rouge représente la population des personnes ayant 60 ans. On remarque qu'en 2060, les plus de 60 ans augmente significativement contrairement en 2007. On peut à nouveau, grâce à ce graphique, voir le lien avec la période du baby-boom.

L'allongement de la durée de vie comme nous pouvons le voir sur le graphique et les différentes prises en charge économiques, sanitaires, sociales ou encore culturelles se sont mises en place et ont dû s'adapter pour permettre d'accompagner les personnes âgées.

Dans les différentes prises en charge, une loi relative à l'adaptation de la société au vieillissement a vu le jour en 2015 ayant pour principal objectif de construire une société où chacun puisse « bien vieillir » [9]. Cette nouvelle réforme peut permettre à la société de changer son regard sur le vieillissement.

Comme l'indique l'OMS, la mondialisation, les avancées technologiques (par exemple en matière de transport et de communication), l'urbanisation, les migrations et l'évolution des normes sexuelles influencent directement et indirectement la vie des personnes âgées [3].

Il est nécessaire de prendre en compte les tendances actuelles et leurs évolutions futures pour satisfaire nos séniors et leur permettre de bien vieillir.

On constate des personnes qui arrivent de plus en plus tardivement en institution mais également en raison d'un tarif souvent vu, comme trop élevé. Ils attendent de plus en plus d'être dans le besoin pour rentrer en institution et pouvoir finir leurs jours le plus paisiblement possible.

3. Les représentations

Dans ce travail de recherches, il est indispensable de définir le terme « représentation ».

Le dictionnaire « Larousse » donne comme définition « *une action de représenter quelqu'un, une collectivité, la (les) personne(s) qui en sont chargées* ». En psychologie, la représentation est une « *Perception, image mentale, etc., dont le contenu se rapporte à un objet, à une situation, à une scène, etc., du monde dans lequel vit le sujet.* » [10]

Les notions de représentations sociales sont à l'origine de nombreux scientifiques, telles que Denise Jodelet, 1984, qui s'accordent pour donner une définition plus complète. Elle donne comme définition au terme représentation [11] « *une forme de connaissance, socialement élaborée et partagée, ayant une visée pratique et concourant à la construction d'une réalité commune à un ensemble social.* » Pour elle, la représentation sociale se résume à une pensée sociale. Les représentations influencent la vie et les choix des personnes.

Pour le psychosociologue Gustave Nicolas Fischer, "*la représentation sociale est un processus, un statut cognitif, permettant d'appréhender les aspects de la vie ordinaire par un recadrage de nos propres conduites à l'intérieur des interactions sociales*". [12]

On peut en conclure que les représentations sont une vision, une pensée de la réalité. La société nous influence sur nos choix, pensées et amène, pour une généralité des individus, une image positive et négative.

La diversité des motifs d'entrée en institution fait apparaître des représentations. La société actuelle agit et guide leur vie selon des références, recommandations créant ainsi les représentations sociales.

La représentation des EHPAD résulte en partie du bouche à oreille ou de l'expérience que l'on a d'une organisation.

« Le bouche à oreille demeure le premier vecteur d'influence ». [13] Il est important pour chaque établissement de s'appuyer sur l'image donnée par les résidents, son entourage, même encore des prestataires extérieurs et de son environnement pour la maintenir ou l'améliorer. L'image que reflète un établissement se fait au niveau des résidents mais également du personnel. Toutes les personnes pouvant entrer ou sortir de l'établissement auront un avis sur l'institution. Le personnel est acteur de la réputation de son établissement.

Selon C. Piannelli, l'émergence d'une représentation sociale est nécessaire sous 3 conditions :

- **dispersion de l'information relative à l'objet de représentation.** Dans notre recherche, ce sont les EHPAD. Il y aurait un décalage entre les informations que nous connaissons réellement et les informations nécessaires à comprendre intégralement le sujet.
- **émergence d'une représentation sociale.** On voit de plus en plus apparaître la focalisation d'un groupe sur un sujet divers ou objet de représentation. La focalisation des individus va être plus ou moins importante selon l'intérêt et l'implication réelle que la population y apporte. On peut constater de par notre expérience, que lorsque nous nous focalisons sur une idée bien pensée, il est difficile d'avoir une vision globale sur la représentation. Nous allons avoir un réel intérêt sur un sujet où nous nous sentons directement concernés. Nous chercherons plus facilement des informations par nous-même que par les autres.
- **la pression à l'inférence exercée par le groupe.** La société fait en sorte que nous prenions position sur des sujets, de fonder des codes communs et d'avoir la reconnaissance et le consentement des autres. [14]

L'image s'est transformée en « un facteur déterminant le succès d'une entreprise et l'avènement de la société de l'information l'a rendu d'autant plus stratégique » [15].

La représentation et l'image que l'on peut avoir d'un établissement s'inscrivent sur du long terme. Aujourd'hui, il est important pour un EHPAD de maîtriser l'image qu'il véhicule car cela va avoir des impacts sur l'organisation.

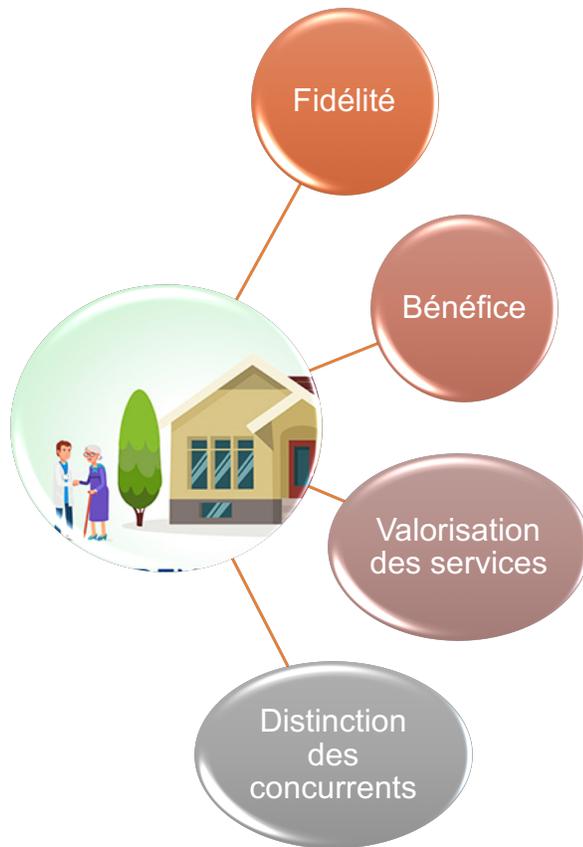


Figure 3 : Impacts d'une image positive sur un EHPAD

Cette partie nous a permis de constater que depuis la publication du Rapport Laroque (1962), l'augmentation de l'espérance de vie et les évolutions sociales ont amené des confusions dans l'échelle des âges et dans sa perception. On retrouve alors de nouvelles catégories d'âges. De plus, l'image que peut avoir la société actuelle sur nos aînés et les EHPAD découlent de différents facteurs que sont les médias, les politiques dédiées à ce sujet, la culture mais aussi l'histoire de vie. Il est nécessaire et urgent de changer l'image que l'on peut avoir de nos séniors. Si l'image que nous avons des personnes âgées est négative comment avoir une image positive des lieux les accueillant ?

B. Les EHPAD : lieu de vie des personnes âgées

1. Définition

Les EHPAD relèvent de la catégorie des établissements ou services sociaux et médico-sociaux, régie par les articles L 312-1 et suivants du code de l'action sociale et des familles (CASF). [16]

Les maisons de retraites nommées actuellement EHPAD sont des établissements accueillant des personnes âgées de plus de 60 ans ayant une simple perte d'autonomie à un très haut niveau de dépendance. Ils sont équipés de manière spécifiques pour accueillir et prendre en charge les usagers.

Les établissements pour personnes âgées présentent différentes organisations, différentes formes et différents statuts. Ils ne fonctionnent pas de la même manière selon le statut auquel ils sont rattachés. Il existe 3 types de statuts :

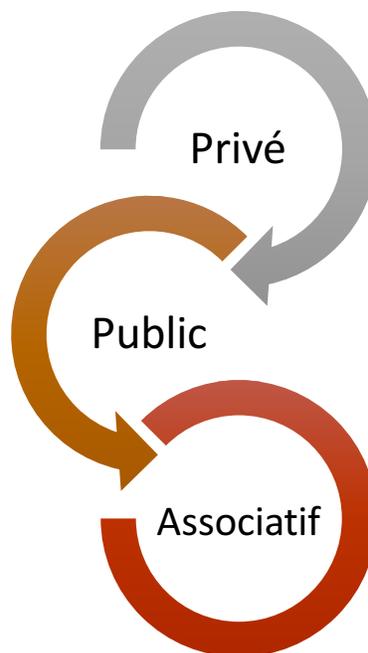


Figure 4 : Les différents statuts juridiques des EHPAD

Source : DREES, enquêtes EHPA 2011, 2015

On retrouve également une grande diversité selon les missions d'origines, les projets institutionnels, la localisation géographique, les professionnels et l'aspect financier.

Cette mixité d'établissement ne garantit pas une prise en charge optimale des résidents. Selon les statuts d'établissements, l'image de l'organisation que perçoit la société est différente. Le secteur privé s'est fortement développé notamment grâce à sa capacité d'investissement contrairement au secteur public qui est lui, à but non lucratif. L'État est dispensé de subventionner ces établissements privés contrairement au public et au but non lucratif. Cependant, la réglementation reste la même pour l'ensemble de ces établissements.

Les pouvoirs publics attendent des EHPAD, qu'ils reflètent la réglementation imposée. La structure n'a pas de grandes marges de manœuvre mais doit tout de même mettre l'accent sur la valorisation de l'établissement pour obtenir une image et une réputation positive, qui n'est pas celle que possède, à priori, l'opinion générale.

Les EHPAD sont financés selon différents tarifs depuis l'arrivée d'une nouvelle réforme. Une réforme de la tarification « La loi sur l'adaptation de la société au vieillissement ». [17] Elle a été adoptée définitivement le 14 décembre 2015. Elle impose aux EHPAD une facturation sur la base de trois tarifs : un tarif soins, un tarif hébergement et un tarif dépendance.

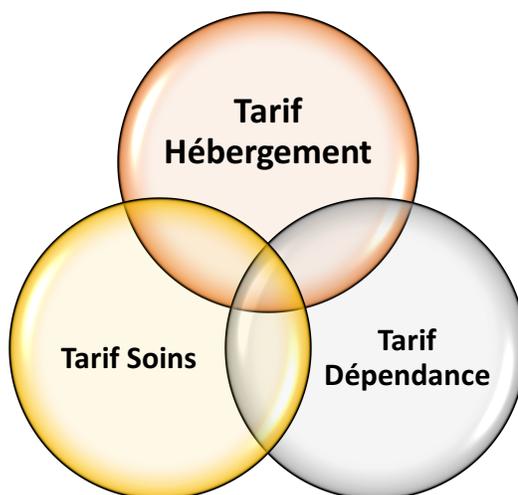


Figure 5 : La tarification en EHPAD

Le tarif hébergement, comprend les prestations hôtelières : le logement, les animations, la restauration, l'entretien du linge de maison (draps, couvertures, serviettes, ...). Ce tarif est à la charge du résident et est fixé par l'établissement en fonction des prestations et du confort proposé. Une revalorisation de ce tarif a lieu annuellement par décret ministériel.

Le tarif soins, comprend les soins médicaux réalisés par les équipes soignantes de l'établissement. Les intervenants extérieurs (kinésithérapeute, pédicure podologue, orthophoniste, ...) ne sont pas inclus dans ce tarif. Ce tarif est pris en charge par l'assurance maladie.

Le tarif dépendance, comprend l'accompagnement de la personne âgée dans les gestes de la vie quotidienne. Ce tarif est fixé par le Conseil Général, il varie selon la dépendance de la personne et est évalué selon la grille AGGIR. Ce tarif est à la charge du résident mais celui-ci peut bénéficier de l'APA, couvrant une partie du tarif demandé.

Cette nouvelle réforme a pour principal objectif de s'adapter aux besoins et à l'évolution de la population vieillissante, comme explicité précédemment.

Au fil des décennies, les besoins de nos personnes âgées évoluant, nous avons constaté des structurations en lien avec des évolutions réglementaires.

2. Transformation historique des lieux d'accueil pour personnes âgées en lien avec les réglementations.

La France de 1945 ressemble à une reproduction du Moyen Âge, après la seconde guerre mondiale le sort des personnes âgées n'est pas attrayant. Beaucoup vont dans les hospices qui se sont développés après cette guerre. A cette époque, les personnes âgées restent chez eux et sont soignées la plupart du temps par leurs enfants et petits-enfants. La cohabitation des générations au sein du foyer familial a peu à peu disparue. [18]

On voit apparaître dans les années 1970, avec la loi sociale de 1975, la construction de maisons de retraite (maison non médicalisée) à la place d'hospice.

En 1997, une réforme des EHPAD voit le jour avec la médicalisation de place dans le cadre de conventions tripartites. La société évoluant, celle-ci a amené l'apparition des EHPAD. On a alors une différenciation entre les EHPAD et EHPA (maison de retraite).

Deux ans plus tard, 1999, des modalités de tarification sont introduites par un décret. On voit apparaître en plus du forfait hébergement, le forfait dépendance. Cela va permettre de personnaliser le coût de la dépendance pour chaque résident.

Depuis 2002, les EHPAD doivent répondre à de nombreuses exigences de qualité, provenant de la loi rénovant l'action sociale et médico-sociale, pour la prise en charge de la personne âgée. Ils sont accompagnés pour répondre à des critères de qualité.

En 2009, avec la loi « Hôpital, Patients, Santé, Territoires », l'évolution des établissements est réalisable dans le cadre d'appel à projets de l'ARS avec un encadrement très précis de cette institution et un cahier des charges à respecter.

Enfin, la dernière loi, La loi sur l'adaptation de la société au vieillissement avec comme principal objectif « *d'anticiper les conséquences du vieillissement de la population et d'inscrire cette période de vie dans un parcours répondant le plus possible aux attentes des personnes* » [17]

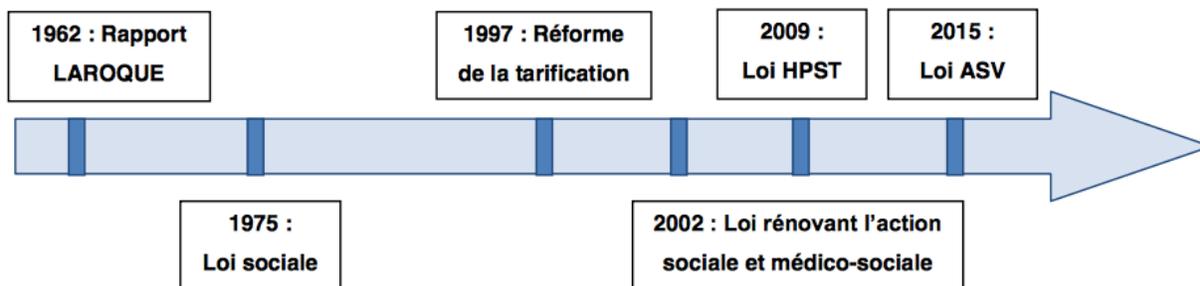


Figure 6: Evolution des réglementations politiques en EHPAD

Les conventions tripartites mises en place en 1997, qui lient l'établissement, l'agence régionale de santé et les conseils départementaux vont peu à peu disparaître et être remplacées définitivement d'ici 2021 par les contrats pluriannuels d'objectifs et de moyens.

Aujourd'hui, la moyenne d'âge pour une entrée en institution est en effet de 85 ans et 2 mois [19]. On constate une augmentation constante au fil des années. On peut expliquer cela par des politiques publiques qui encouragent le maintien à domicile mais également un coût de séjour important.

En effet, les personnes arrivant de plus en plus tard ont un niveau de dépendance plus important. Plus de la moitié des résidents d'un EHPAD sont très dépendants (GIR 1 et 2), cela ne fait qu'augmenter engendrant une prise en charge plus complexe du personnel soignant au sein de l'institution.

En conséquent, de par la moyenne d'âge pour entrer en institution et le niveau de dépendance, les futurs résidents ne peuvent pas prendre de décision seul et doivent se faire accompagner. Il est intéressant de connaître les représentations et interprétations que peuvent avoir ces futurs potentiels usagers sur le sujet pour comprendre les freins qu'ils ont, concernant l'entrée en EHPAD.

À présent, l'image et la réputation sont moins maîtrisables du fait du développement d'internet. De plus en plus d'actions sont réalisées pour faire face à la stigmatisation de ces établissements, et plus particulièrement les EHPAD.

3. EHPAD actuel

Vieillir en EHPAD est une notion complexe car en plus de la notion de dépendance, on voit apparaître de plus en plus la notion de maladie neurodégénérative. Ces maladies neurodégénératives sont variées avec des situations de démences : maladies d'Alzheimer, de Parkinson, ...

Yves Morhain définit cette vulnérabilité de la personne comme « *une faiblesse, une déficience, un manque, une grande sensibilité spécifique à partir desquels l'intégrité d'un être, d'un lieu, se trouve menacée d'être détruite, diminuée, altérée* » [1]

Les EHPAD auraient donc tout intérêt à s'emparer de ce sujet pour améliorer leur image et développer l'information sur la prise en charge des personnes âgées.

Selon l'ANESM (Agence Nationale de l'Évaluation et de la qualité des établissements et Services sociaux et Médico-sociaux), l'image de l'EHPAD est souvent négative dans notre environnement en raison « de la nature et des missions de l'EHPAD ». Du fait, l'EHPAD est malheureusement parfois assimilé à « une institution maltraitante ». [20]

La situation économique est de plus en plus incertaine, avec une réduction des moyens. Dès lors, les organismes gestionnaires d'EHPAD jouent sur des économies d'échelle pour répondre aux attentes qualitatives tout en gardant l'objectif de réduction des coûts et l'augmentation de l'efficacité.

Agnès BUZIN, Ministre de la Santé, dans un communiqué de presse du 30 mai 2018 indique « *Les EHPAD recevront 360 millions d'euros supplémentaires de 2019 à 2021 pour recruter des personnels soignants. Le ministère des Solidarités et de la santé s'engage en outre à ce que la réforme de la tarification des EHPAD ne conduise à aucune baisse des dotations, ni en soins ni en moyens relatifs à la dépendance pour 2018 et 2019. Ils s'ajoutent aux 70 millions d'euros déjà mobilisés sur l'année 2018* ». [21]

Bien vieillir est devenu un enjeu public.

Les EHPAD mènent quotidiennement des projets pour améliorer l'image de leurs institutions et apporter une représentation positive de ces lieux de vie. Il est nécessaire de les faire évoluer pour donner envie à nos aînés de venir y séjourner mais également pour rassurer leurs proches. Le fait d'avoir les finances nécessaires pour recruter du personnel soignant permettrait de revaloriser l'image et améliorer la représentation que l'on peut avoir de l'EHPAD.

Cependant, les EHPAD ont de plus en plus de textes à respecter que ce soit au niveau de la législation, de la réglementation ou les différents codes juridiques régissant le fonctionnement des EHPAD.

Gérard BRAMI, Docteur en droit exprime que pour lui « *cette abondance des textes et la permanence de cette évolution quantitative dévoilent (...) non pas une situation de plus grande clarification (...) mais plus l'expression d'une véritable difficulté de choix ministériels, difficulté qui déstabilise nos établissements* » [22]

La législation n'est pas dans une démarche d'amélioration continue. De manière simplifiée, il n'existe pas de contrôle et d'ajustement des précédentes lois mises en place, ni de fil conducteur et de cohérence entre les différentes politiques existantes.

Cependant, les institutions accueillant des personnes âgées ont évolué à travers le temps, comme détaillé précédemment, avec des évolutions économiques, sociétales, sociales, technologiques, ...

Les EHPAD s'adaptent à la nouvelle population. Les directeurs de ces structures sont responsables de la continuité de l'activité. Ils adaptent leurs services aux besoins actuels et futurs de leurs résidents.

Les outils informatiques, par exemple, sont adaptés aux personnes âgées qui sont poussées à se servir de Internet pour garder un lien social avec leurs proches. Les EHPAD installent des bornes WIFI, mettent à disposition des tablettes, toujours dans une perspective de s'adapter à l'évolution des besoins.

Cette partie nous a permis de comprendre la perception des EHPAD. Les EHPAD sont vu comme des hospices « *dont on retient surtout [...] l'image asilaire, voire totalitaire, à l'opposé des valeurs actuelles d'autonomie et d'indépendance. [...] C'est ce modèle des hospices qui reste ancré dans les esprits, mêmes si les apparences se sont complètement transformées* » [23]. En dernière partie, nous allons analyser les différents déterminants de cette représentation.

II. Méthodologie de l'enquête terrain : la perception des futurs potentiels usagers

Il est important de recueillir le ressenti et l'interprétation des potentiels futurs usagers d'EHPAD. Pour cela nous réaliserons un collage et un entretien semi-directif. Ces deux formes de collectes sont réalisées à la suite, permettant ainsi de se compléter mutuellement sur les informations recherchées dans cet exercice.

A. Choix de la méthode

1. La technique projective : le collage

Cette méthode appartient aux études qualitatives qui consistent à collecter et analyser des éléments psychologiques. Le collage est une technique projective non verbale, qui consiste à représenter une vision, un projet ou tout simplement des idées sans recourir à des mots mais uniquement avec des images [24]. Le collage est défini comme un supplément aux méthodes qualitatives et notamment à l'entretien. Elles permettent de comprendre un phénomène et non de le mesurer.

Des études utilisent l'approche par la technique projective du collage pour comprendre des représentations souvent sociales. C'est le cas de l'étude concernant les évocations du développement durable réalisée en 2006 et 2011 [25]. Cette étude a permis de fournir des informations sur le degré de connaissance, de compréhension des répondants sur le sujet du développement durable.

Il a par exemple été démontré que le collage projectif révèle des résultats plus riches que les associations libres et permet de dévoiler des éléments qui n'apparaissent pas avec la technique du storytelling (Koll, von wallpach et Kreuzer, 2010).

| | |
|---------------|---|
| Origine | Technique projective / Psychologie clinique |
| Avantages | Encourager l'imagination, la spontanéité Faciliter l'expression des répondants |
| Inconvénients | Difficulté d'interprétation Temps pour réaliser l'exercice |
| Principe | Demander aux participants de représenter un EHPAD de manière positive et/ou négative grâce à des images |

Figure 7: Tableau descriptif de la méthode du collage

L'objectif de l'étude étant dissimulé, cela permet d'avoir des retours différents que si nous avions réalisé de simples entretiens par exemple. C'est une technique simple, facilement réalisable par tous. Le but est que la personne s'exprime sur une thématique, dans notre cas, les EHPAD, et qu'elle exprime à travers des images ce qu'elle ressent et pense du sujet.

2. Population ciblée

Les personnes cibles dans la réalisation du collage sont des personnes de 50 ans et plus, pouvant être concernées directement ou indirectement par la thématique de notre sujet : les EHPAD. Ils peuvent être concernées soit pour un proche qui n'a plus les capacités de rester seul à domicile ou également pour eux même dans les années à venir. Ces personnes ont donné au préalable leur approbation orale pour participer à l'exercice et répondre aux éventuelles questions.

La sélection des personnes s'est faite selon un réseau personnel répondant aux différents critères cités ci-dessus. Le choix de l'échantillon a permis d'avoir des représentations variées sur le sujet. Il était important de s'assurer que chaque participant puisse avoir le temps nécessaire pour réaliser cet exercice et me recevoir par la suite pour en discuter.

La population ciblée se caractérise par une grande diversité de par l'origine familiale, la situation familiale actuelle, le parcours professionnel et l'âge.

En conclusion, 9 personnes ont réalisé le collage et ont été interviewées pour comprendre le choix de leur collage. Le choix de ces personnes s'est fait selon différents critères.

Les caractéristiques des participants sont décrites ci-dessous

| Informant | Situation familiale d'origine | Situation familiale actuelle | Emploi | Parcours professionnel | Lien avec un EHPAD | Projet/ Hobbies |
|--------------------|---|--|-------------------------------------|--|---|----------------------------------|
| Laurence, 59 ans | Parents ouvriers Fille unique | Marié, Mari ancien commercial 2 enfants, 4 petits enfants | Infirmière coordinatrice d'un SSIAD | Infirmière pendant 19 ans Puis depuis 20 ans Infirmière coordinatrice | Aidante | Profiter de la vie, voyager |
| Pascal, 56 ans | Parents ouvriers 1 frère et 5 sœurs | Marié Epouse ouvrière | Commercial dans le second œuvre | Commercial depuis 37 ans | Aidant | Profiter de la retraite, voyager |
| Maryse, 57 ans | Mère commerçante et père ouvrier 1 frère | Marié, Mari cadre dans l'industrie 2 enfants, 1 petit garçon | Préparatrice en pharmacie | Préparatrice en pharmacie depuis 35 ans | Aidante, à la recherche d'informations sur le sujet | Profiter de la retraite, voyager |
| Christelle, 50 ans | Parent commerçant, 1 sœur | Marié Mari saisonnier 2 enfants | Clerc de notaire | 20 ans en tant qu'assistante juridique | Aidante, à la recherche d'un établissement pour un proche | vivre ma vieillesse au soleil |

| Informant | Situation familiale d'origine | Situation familiale actuelle | Emploi | Parcours professionnel | Lien avec un EHPAD | Projet/ Hobbies |
|---------------------|---|---|-----------------------------|---|---|------------------------|
| Michèle, 75 ans | Parents ouvriers, 1 frère et 1 sœur | Marié, mari agent de maitrise dans l'automobile, 1 enfant, 1 petite fille | Fonctionnai re retraitée | Fonctionnaire pendant 37 ans | à la recherche d'informations sur le sujet | Voyager |
| Sylvain, 62 ans | Mère au foyer, père cadre dans le textile 1 frère | Marié, Epouse professeur de l'éducation nationale 2 enfants, 2 petites filles | Gendarme retraité | Service militaire de 12 mois 36 ans dans la gendarmerie nationale | Aidant, à la recherche d'un établissement pour un proche | Voyage |
| Laurence, 52 ans | Mère au foyer et père comptable 1 frère | Marié Mari Médecin libéral 3 enfants | Femme au foyer | Infirmière Conjointe collaboratrice | Aidante, à la recherche d'un établissement pour un proche | Bénévolat, théâtre, |

| Informant | Situation familiale d'origine | Situation familiale actuelle | Emploi | Parcours professionnel | Lien avec un EHPAD | Projet/ Hobbies |
|-----------------------|--|--|-------------------------------------|-------------------------------|---|---|
| Claudie, 70 ans | Père fonctionnaire et mère au foyer | Marié, 3 enfants, 4 petits enfants Mari Docteur en Informatique | Fonctionnaire retraité | 40 ans à la sécurité sociale | Aidante, à la recherche d'un établissement pour un proche | Sport, petits-enfants, jardinage, rester en bonne santé |
| Christiane, 72 ans | Père ouvrier et mère au foyer 3 sœurs et 2 frères | Veuve, 2 enfants 5 petits enfants | Vendeuse dans l'immobilier retraité | 37 ans en tant que vendeuse | Aidante, à la recherche d'informations sur le sujet | S'occuper de ses petits enfants |

Figure 8 : Présentation des participants

Les personnes interviewées sont en majorité des femmes (7 femmes et 2 hommes). L'informant le plus jeune à 50 ans et le plus âgé à 75 ans. La moyenne d'âge est de 61 ans.

3. La technique des entretiens semi directifs

Dans un deuxième temps, pour approfondir mes recherches, j'ai souhaité réaliser la technique des entretiens semi-directifs. C'est une méthode qualitative qui permet aux participants de développer leurs idées librement. L'avantage de cette technique est la qualité des réponses obtenues tout en cadrant l'entretien grâce à un support de questions. L'entretien semi directif apporte une plus-value sur les raisons des choix de nos informants.

L'entretien qualitatif permet d'analyser les représentations, les attitudes et pratiques, les représentations sociales et les valeurs [26]. Mes recherches étant de comprendre l'interprétation, la perception que peuvent avoir les futurs potentiels usagers au regard des EHPAD, les entretiens semi-directifs étaient pour moi une solution adaptée dans ma recherche.

B. Elaboration du dispositif de l'enquête

Dans un premier temps, j'ai contacté neuf participants pour leur expliquer le but de cet exercice et les consignes pour réaliser le collage.

1. Choix des supports

Pour réaliser un collage, il est nécessaire d'utiliser des supports picturaux variés : journaux, catalogues, magazines, ... Pour que notre analyse soit la plus juste possible, nous avons choisi six supports identiques (journaux et magazines) pour nos neuf participants ainsi que plusieurs feuilles blanches pour présenter leur travail.

Le choix de nos documents a été fait en amont, nous les avons choisis pour leur notoriété et pour leur diversité. Nous nous sommes donc arrêté sur ces six magazines/journaux :

- Magazine Fémina
- Catalogue IKEA
- Guide collectivités et accessibilité
- Prospectus Grande Distribution (LIDL)
- Catalogue voyage (Neckermann)
- Article « Peut-on encore vieillir en France » du journal Le Point

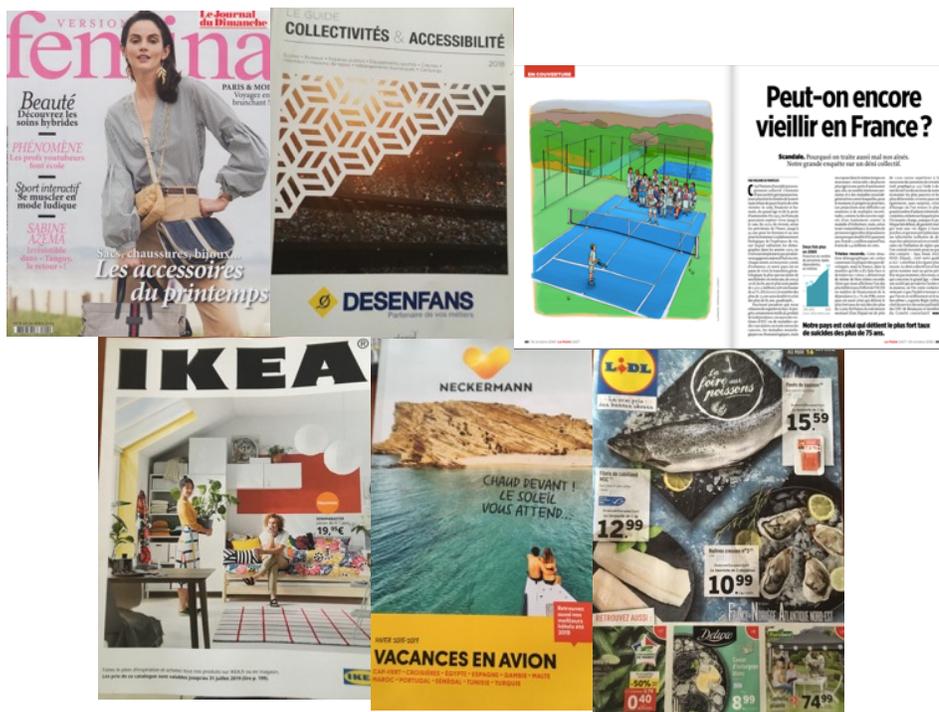


Figure 9 : Documents mis à disposition des informants

La variété de nos magazines permet de ne pas influencer nos participants dans les images proposées et d'avoir un large choix d'images/mots selon des thématiques variées restant en lien direct/indirect avec notre sujet.

2. La consigne

Les instructions principales de ce collage étaient « exprimez le plus librement possible ce qu'évoque et représente pour vous les EHPAD », en utilisant les magazines/journaux mis à leur disposition. Il leur a bien été spécifié la liberté de cet exercice dans le choix de leurs images, rajouts de textes, textes barrés, utilisation d'une ou plusieurs feuilles, ...).

Le but est principalement de connaître l'interprétation et la perception que peuvent avoir les participants sur les EHPAD que cela soit de manière positive ou négative. Il faut les laisser s'exprimer sans autres contraintes que celles citées précédemment. Nous avons utilisé une méthode qualitative en profondeur pour permettre de comprendre les motivations profondes des individus, de s'approcher au plus près du non-dit, des émotions, loin du tout verbal.

Les collages peuvent prendre des formes variées, les participants peuvent réaliser leurs interprétations sur plusieurs feuilles (image positive, image négative, idéale, ...) ou concentrer l'ensemble de leurs perceptions sur une feuille. On peut retrouver des annotations ou simplement le collage d'images.

3. Réalisation du collage et entretien semi directif

Les participants ont eu environ un mois pour réaliser cet exercice. Le collage réalisé, nous avons pris rendez-vous au domicile des participants pour réaliser un entretien semi directif. L'entretien permet de mieux saisir les choix inconscients opérés pendant le collage par les informants.

Ce travail de collage est disponible en annexe 1. Il a été complété par une explication de l'interviewé sur son collage et des raisons pour lesquelles il a fait ces choix. L'enjeu majeur était de discuter du collage réalisé et d'avoir de plus amples renseignements concernant la perception qu'ils peuvent avoir des EHPAD. De plus, cet entretien avait comme objectif d'interpréter les collages, de les comprendre et d'approfondir le questionnement par des questions préparées en amont.

La durée des entretiens a duré en moyenne une quarantaine de minutes. L'ensemble de ces entretiens ont eu lieu au domicile du répondant, en fin de matinée ou en fin d'après-midi selon leurs disponibilités. La description du contexte des entretiens est disponible en annexe 2.

Un support de questions a été réalisé pour avoir une ligne directrice des axes principaux à aborder lors de l'entretien. Ce questionnaire d'entretien a été ajusté selon les réponses apportées lors du rendez-vous avec le participant.

Le support de questions se trouve en annexe 3. Chaque entretien a été retranscrit par écrit pour permettre par la suite de catégoriser les thématiques abordées. Pour mieux cerner et comprendre le profil de chacun, une synthèse a été conçue, elle est disponible en annexe 4.

Grâce à ce travail, plusieurs thématiques sont ressorties, elles seront détaillées dans la partie suivante.

L'achèvement de cette étude est d'avoir une notion, idée des représentations sociales de la population. Cette étude pourra être complétée par la suite pour connaître la représentation que peut avoir chaque informant après l'avoir vécu pour un proche ou directement par eux.

4. Analyse des données

L'analyse des données regroupe l'ensemble des données collectées lors de la technique projective et la technique de l'entretien semi directif.



Figure 10 : Exemple de la réalisation d'un collage

Selon le collage réalisé et les différentes réponses apportées par les participants, des thématiques en sont ressorties. Pour définir ces thématiques, l'ensemble des échanges a été relu pour classer les idées.

L'analyse par thématique permet de constater les similitudes et les singularités entre les points de vue et approches des participants. Celle-ci est pertinente quand on cherche à comprendre des modèles de représentation et non pas d'actions.

Le but de cette recherche est d'avoir une idée globale des représentations que peuvent avoir la population sur les EHPAD.

III. Résultats de l'enquête

L'analyse des données réalisée à la suite des échanges nous a permis de distinguer deux thématiques avec des déterminants communs à l'ensemble des interviewés.

Les futurs potentiels résidents interrogés ont une représentation partagée sur les EHPAD, leurs avis divergent sur le sujet.

On remarque d'une part, une forme de critique sur les EHPAD, souvent le dernier recours en cas de dépendance des personnes âgées. Toutefois, les informants soulignent les efforts de ces établissements pour essayer d'améliorer le quotidien des résidents.

1. Les EHPAD, un mal nécessaire

Le manque de personnel : réflexion commune à l'ensemble des informants

Ce n'est pas d'hier que les EHPAD souffrent du manque de personnel. C'est un problème systémique qui ne touche pas que le secteur médico-social.

Cependant les professionnels de ces établissements sont sensibilisés aux responsabilités et missions qui leurs sont confiées pour accueillir et prendre soin de ces personnes âgées. Le personnel est l'acteur fondamental dans la prise en charge de la personne et de ses proches/famille. Il correspond à 55% de l'accompagnement réalisé par les professionnels et possède un effet direct sur le ressenti de la personne elle-même et de ses proches.

Lors des entretiens, les échanges se sont rejoints. Laurence B l'exprime « *le personnel soignant est peu nombreux donc il n'y a pas d'attentions appropriées* ».

Pour Pascal L « *Le nombre de personnel pour prendre en charge l'ensemble des personnes âgées est faible. Il a peur que tout le monde ne soit pas assez compétents et encadrés pour finir ses jours en tout tranquillité.* »

Christiane L le relate également « *Avoir plus de personnels, permettrait de passer plus de temps avec les résidents et d'améliorer l'image ... le manque de personnel ne permet pas de sortir régulièrement les personnes dépendantes* ».

Cette thématique est ressortie principalement lors de l'échange et non dans l'exercice du collage.

Les contraintes de moyens financiers et humains limitent les relations entre le résident et le soignant dans un temps parfois limité pour chaque personne.

Le manque de personnel est perçu comme un frein pour les potentiels futurs résidents interviewés. On peut expliquer cela par des résidents qui arrivent de plus en plus tard dans nos EHPAD avec une lourde prise en charge due à leur perte d'autonomie comme évoqué dans la partie « L'Évolution du vieillissement ».

Comme dit précédemment, l'évolution de la prise en charge des personnes âgées entrant en institution est en lien avec la recherche de personnel qualifié. L'absentéisme du personnel a un impact sur le fonctionnement de l'établissement ouvert 24h/24 et 7jours/7. Il faut en permanence trouver des solutions d'urgence pour pallier à ce phénomène. Les ressources financières disponibles, la disponibilité des personnes remplaçantes. L'absentéisme peut avoir des conséquences sur la qualité des conditions de travail car il est fréquent de devoir modifier le planning, travailler en effectif restreint ou de recruter de nouveaux salariés. Ces nouveaux salariés ont besoin d'être accompagnés et formés mais ne le sont pas forcément par manque de temps.

Cependant, de nouvelles réformes concernant la dépendance ont vu le jour pour améliorer la prise en charge de nos séniors. Les pouvoirs publics veulent apporter une réponse pour anticiper et prévenir la dépendance comme vu précédemment dans la partie « Transformation historique des lieux d'accueil pour personnes âgées en lien avec les réglementations. »

L'aide à domicile gagne du terrain grâce à des services de plus en plus diversifiés.

Les politiques publiques priorisent le maintien à domicile des personnes âgées en perte d'autonomie physique et psychique. Par exemple, on constate un soutien financier de la part de ces politiques comme l'allocation personnalisée d'autonomie (APA).

Cependant, ce soutien financier n'est pas connu de tous. Il existe un manque d'information sur les aides dont peuvent bénéficier les personnes âgées.

Michèle B « *Je préfère le maintien à domicile pour mes habitudes, mon confort et mon intimité. Il faudra bien sur des aides mais si on devient vraiment grabataire on ira en EHPAD* ». On constate que Michèle comme une grande majorité des français, souhaitent rester à son domicile.

L'entrée en EHPAD permet de bénéficier de services collectifs et non individuels comme à domicile. Les EHPAD s'efforcent de conserver l'autonomie, la liberté et droits de chaque résident jusqu'au possible et si cela n'engendre pas des dysfonctionnements dans la prise en charge des autres résidents.

Dans le cadre législatif, la Commission des « Droits et Libertés » de la Fondation Nationale de Gérontologie a créé une charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de dépendance et/ou de handicap. Cette charte est obligatoirement affichée dans chaque établissement et fait partie des outils de la loi 2002-2.

La difficulté lorsqu'on est à domicile et que l'on arrive en EHPAD et le passage du « chez moi » à un « chez moi dans un chez nous » avec des lieux de vie communs (salle de restauration, animation, salons...).

Une consultante dans le secteur médico-social, Gisèle BESSAC le relate « *quitter son domicile est un vrai deuil, traumatisant selon les circonstances. Cet évènement nécessite de construire de nouveaux repères et une nouvelle intimité. Ce qui est d'autant plus difficile en une période de grande fragilité et de désorientation* » [27]

L'entrée en institution semble être dans le parcours d'une vie, la dernière étape lorsque la personne âgée ne peut plus rester seule à son domicile et que l'ensemble des services proposés pour l'accompagner sont épuisés.

Le budget mensuel, frein majeur pour l'ensemble des informants

Le tarif d'un séjour en EHPAD est estimé trop coûteux pour l'ensemble des participants.

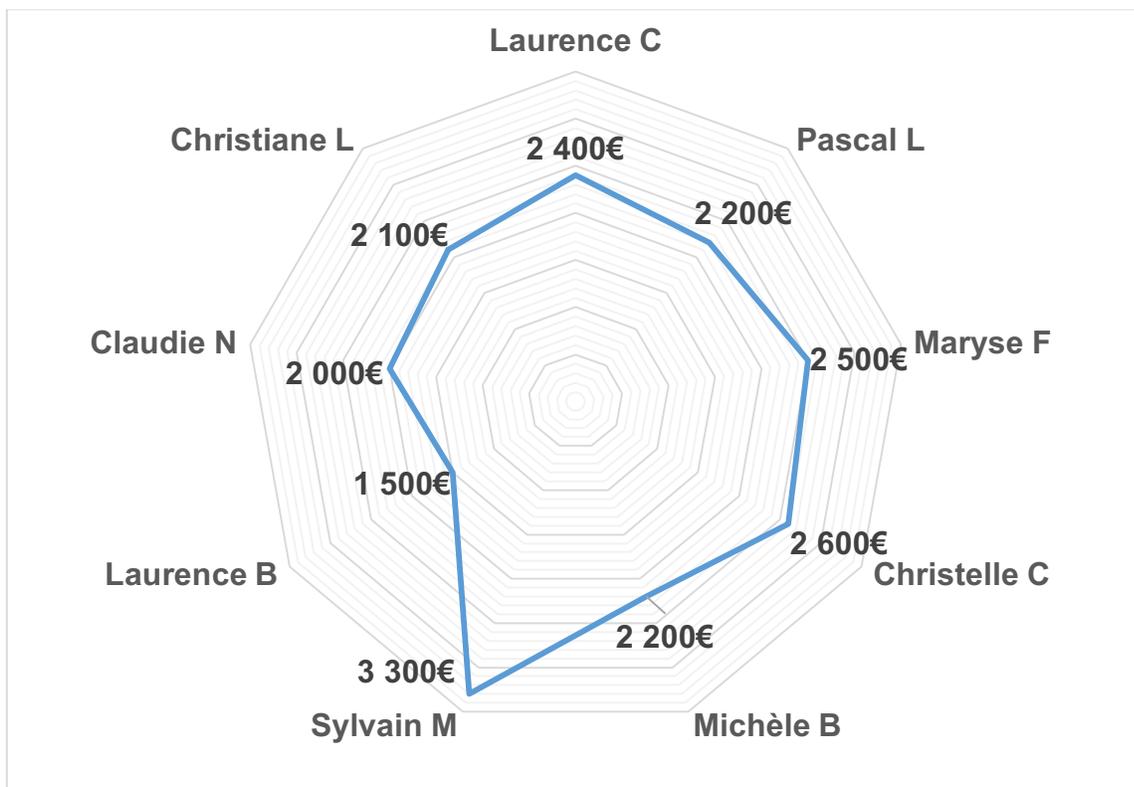


Figure 11 : Prix moyen d'un séjour en EHPAD selon les participants

Le prix moyen mensuel d'un séjour en EHPAD selon les participants est en moyenne dans les 2000 – 2500 euros.

Comme l'a indiqué Laurence C « *Le prix des EHPAD n'est pas toujours représentatif de la qualité des soins.* » « *Au niveau du financier d'un EHPAD, pour elle, c'est une somme importante, trop pour la plupart des résidents car la moyenne des retraites est faible dans notre région. Bien souvent, il faut vendre la maison familiale, ce qui amène de la peine, du stress, du changement dans la vie de la personne âgée.* »

Pour Christelle, c'est un réel frein. « *Je peux envisager le placement d'un proche mais plus ou moins à long terme. Je ne voudrais pas le mettre en EHPAD par rapport au coût. J'ai peur de payer et qu'il ne soit pas bien soigné, si mon père y séjourne, c'est qu'il n'aura plus le choix.* »

Le reste à charge pour la personne ou ses proches varie selon le statut de l'établissement, comme évoqué dans la partie « Définition », et le département pour le tarif dépendance. D'un établissement à un autre les tarifs seront différents.

Les interviewés relatent à la majorité le coût d'un hébergement en EHPAD comme le principal frein pour la personne concernée et ses proches.

L'avis de ses proches, réel impact sur le choix et l'entrée en EHPAD pour la personne âgée

Lors des entretiens, on remarque que l'avis des proches, familles et amis a un impact sur le quotidien des personnes âgées et particulièrement, pour une entrée en institution. Comme le souligne Christelle « *Mon père n'est plus forcément en capacité de prendre des décisions seul et a besoin de mon aide pour gérer sa vie, je me dois de lui trouver un endroit où il se sentira bien et où je le saurai en sécurité.* »

Claudie le stipule également « *Mes parents n'ont plus la capacité psychique pour prendre les bonnes décisions, je dois constamment les accompagner. S'ils ne peuvent plus rester seuls à domicile, je devrai faire les démarches moi-même et prendre la décision du choix d'établissement. Mon choix se fera selon les ressources qu'ils peuvent avoir mais également sur la prise en charge. Je préfère devoir rajouter de l'argent chaque mois mais*

être certaine qu'ils se sentent bien. »

Les réflexions des informants sont en cohérence avec la partie « Transformation historique des lieux d'accueil pour personnes âgées en lien avec les réglementations.» qui précise que « de par la moyenne d'âge pour entrer en institution et le niveau de dépendance, les futurs résidents ne peuvent pas prendre de décision seul et doivent se faire accompagner. »

Une étude de 2005, « Le soutien familial intergénérationnel dans l'Europe élargie » [28] aborde différentes questions sur le lien que peuvent avoir nos aînés avec leurs proches et l'importance de leurs ressentis, pensées. L'étude montre bien que les personnes âgées ont besoin de soutien et d'être rassurées dans leurs choix. C'est le cas pour la génération actuelle mais il se peut au vue du changement des mœurs, comme détaillé dans la partie « Transformation historique des lieux d'accueil pour personnes âgées en lien avec les réglementations. », que les enfants soient présents de manière différente au vue de leur vie professionnelle et familiale qui a évolué contrairement à la génération précédente.

Les informants trouvent que les EHPAD sont différents selon le statut juridique auquel ils appartiennent. Cela renvoie à la partie « Définition » précise que *« Ils ne fonctionnent pas de la même manière selon le statut auquel ils sont rattachés. (...) Selon les statuts d'établissements, l'image de l'organisation que perçoit la société est différente. »*

Les informants constatent tout de même, des déterminants positifs à l'égard de ces établissements.

2. Les efforts salués d'une équipe pour améliorer le quotidien.

Les participants ont bien conscience des efforts réalisés dans les EHPAD. Ils appuient principalement trois déterminants, qui pour eux, sont primordiaux pour se sentir bien en EHPAD. Nous pouvons faire un lien avec notre partie I de la littérature « Transformation historique des lieux d'accueil pour personnes âgées en lien avec les réglementations." qui précise que « De plus en plus d'actions sont réalisées pour enlever la stigmatisation que nous avons sur ces établissements et plus particulièrement les EHPAD. »

Plaisir et Alimentation au cœur des besoins de nos futurs résidents.

Pour les personnes âgées, la restauration est un moment indispensable de bien-être, de convivialité, de partage. L'alimentation apporte un plaisir à notre santé et répond à des besoins physiologiques.

Un des souhaits les plus primordial pour les informants se réfèrent à la restauration. Pour les interviewés comme Claudie N « *Avoir des bons repas, des bons produits, fait partie des bonnes choses de la vie et ce que l'on doit retrouver en EHPAD, c'est important pour s'y sentir bien* »

Michèle B l'exprime également « *Manger équilibré, des fruits/légumes. Il est important de bien manger, c'est ce qu'il nous reste malheureusement en fin de vie et c'est l'intérêt de beaucoup de personnes pour se faire plaisir.* »

L'alimentation est un réel défi dans les EHPAD d'aujourd'hui, soucieux des besoins et souhaits des résidents. De plus, la dénutrition touche 40 % des personnes âgées en EHPAD. [29]



Figure 12 : Images sélectionnées représentant l'alimentation

On remarque dans les collages des participants, l'importance qu'ils donnent à une alimentation variée et équilibrée au travers des différentes images découpées.

L'ensemble des collages, à l'unanimité, disponible en annexe 1, illustre l'intérêt pour une bonne alimentation.

Pour relever ce défi sur l'alimentation, les EHPAD proposent de plus en plus des activités en lien avec les repas. Des repas à thème par exemple permettent aux résidents de préparer lors d'animation de la décoration ou encore de réaliser une partie du repas. Les bénéfices sont multiples : garder une autonomie, se responsabiliser, des moments d'échanges et de convivialités, le plaisir de réaliser son repas et de le partager avec d'autres résidents.

Il est essentiel de conserver le plaisir de manger, quel que soit l'âge ou les problèmes de santé. Une cuisine faite « maison » permet de faire plaisir, de se sentir comme chez soi et d'éveiller la gourmandise de chacun.

Les aides techniques, premières références lorsque l'on parle d'EHPAD

Il est impératif lorsque l'on est en EHPAD de retrouver du matériel adapté pour le confort de vie du résident et l'amélioration des conditions de travail du personnel soignant.

Christèle C l'a relaté « *Avoir de l'autonomie pour faire sa toilette grâce à des aides techniques, c'est indispensable pour prendre en charge les personnes* ».

Les 9 collages réalisés par nos informants illustrent du matériel d'aides techniques.



Figure 13 : Images sélectionnées représentant les aides techniques

Quand on parle d'aides techniques cela englobe les aides aux déplacements, aux transferts, à l'hygiène de l'élimination mais aussi auditives. Ces aides apportent des bénéfices pour les usagers mais également pour le personnel soignant :

Les Bénéfices pour les résidents

Les aides techniques permettent de corriger ou compenser une incapacité. On ne peut pas imposer une aide technique à un résident. Il lui permet de lui simplifier la vie dans ses gestes quotidiens.

Une aide technique peut aller d'une canne à des rails de transfert. C'est un outil pour l'autonomie, il peut être utile à n'importe quel âge et ne doit pas être vu comme un indicateur de handicap ou de vieillesse.

L'ergothérapeute, métier en vogue de plus en plus récent dans les EHPAD, intervient auprès des résidents de l'établissement pour les accompagner et les aider à maintenir leurs capacités physiques à travers les actes de la vie quotidienne (habillage, toilette, repas...)

Bénéfices pour le personnel soignant

Les aides techniques qui sont mises à disposition des résidents ont un double objectif pour les professionnels. Cela permet de prévenir les risques professionnels et soulager les soignants dans les gestes réalisés quotidiennement pour accompagner les résidents. Ils sont régulièrement formés aux gestes de manutentions et à l'utilisation de nouveaux dispositifs techniques pour les aider dans leurs gestes quotidiens de prise en charge.

Les animaux de compagnie, bien-être thérapeutique et source de plaisir

Les personnes âgées rentrant en institution peuvent se sentir démunies et seules. Les animaux de compagnies peuvent leur amener une multitude de bienfaits. Comme le relève Maryse C « *Ils permettent de chouchouter les humains. Le contact animal est important pour les personnes âgées car c'est réconfortant, thérapeutiques, déstressant Avoir des rencontres avec les animaux c'est essentiel pour améliorer l'humeur et le bien être des personnes âgées.* »

Claudie N est du même avis et pour elle « *Avoir des animaux de compagnie dans un EHPAD est un point important, cela est un repère pour les résidents. Ils aident à se détendre, qu'ils se sentent bien. Les animaux ont un très bon impact sur les personnes âgées* »



Figure 14 : Images sélectionnées représentant les animaux de compagnie

Ces deux images se retrouvent dans trois collages différents. On remarque un réel intérêt pour les animaux de compagnie en EHPAD. Trois participants l'ont exprimé dans leur collage et au total six participants l'ont exprimé lors de l'échange.

Les EHPAD commencent de plus en plus à les accepter mais aussi à en adopter. Il n'y a pas de réglementation et de législation sur ce sujet. Cependant, l'Haute Autorité de Santé (HAS) mentionne une recommandation dans la vie sociale des résidents sur ce sujet. « *La seule contrainte étant, pour l'accueil de l'animal d'un résident, la capacité de celui-ci à s'en occuper.* » [20]

Selon une étude de l'INSEE, Budget et Famille 2011, [29] les animaux de compagnie au sein des institutions permettent de combattre l'isolement mais également de stimuler les fonctions physiques de la personne. Ils aident les résidents à s'évader de l'environnement médicalisé et à se sentir comme chez eux.

Soucieux du bien-être et de la satisfaction des résidents, de plus en plus d'établissements prennent un animal de compagnie au sein de leur résidence.

Christelle le précise lors de l'entretien, « *Mon père adore les animaux et le fait d'accepter ou d'avoir des animaux au sein de l'établissement peut avoir un impact sur le choix d'un établissement.* »

A travers, les différents déterminants identifiés, il m'a semblé intéressant de réaliser des guides pratiques pour améliorer la représentation de nos EHPAD. Ces guides peuvent servir dans un premier temps aux directeurs d'établissements pouvant réaliser à court terme les actions et apporter une image positive de leur établissement dans la société.

IV. Préconisations managériales : guide pratique pour améliorer la représentation des EHPAD

Lors d'une recherche d'établissement, les futurs potentiels usagers ou leurs proches s'interrogent sur les prestations et prises en charge proposées au sein de l'établissement. Il est important de les rassurer, différentes actions peuvent permettre d'améliorer l'image négative qu'ils peuvent avoir sur le sujet.

Sur la base de l'enquête terrain, je préconise d'améliorer la représentation et l'image des EHPAD à travers la réalisation de ces guides pratiques. Ils ont pour principal objectif d'améliorer la représentation des EHPAD auprès des futurs potentiels usagers et/ou leurs proches. De plus, le principal frein de cette population est le manque d'informations et de connaissances sur les tarifs demandés en EHPAD.

Ces documents peuvent servir aux directeurs d'EHPAD, leur permettant de mettre en place des actions pour permettre d'avoir un avis positif sur leur établissement. Grâce à ce guide, ils pourront s'appuyer sur les différents points à réaliser pour permettre de rassurer un visiteur et lui transmettre une image positive de l'établissement. Il est intéressant dans ce guide pratique de comprendre les outils à pouvoir développer pour améliorer l'image des EHPAD.

De plus, la question des tarifs d'un séjour reste un frein important, les directeurs peuvent se baser sur la brochure ci-dessous pour donner des explications simples et claires aux visiteurs ou directement leur remettre le document.

Ces guides ont été réalisés selon les remarques et suggestions faites lors des entretiens semi directifs par les informants. Ils concernent principalement la phase de recherche d'établissement permettant ainsi de réaliser une entrée au sein de la résidence.



AMÉLIORER L'IMAGE DE VOTRE EHPAD



Objectif 1 : Se faire connaître selon différentes dispositions

Via Internet : visible sur les moteurs de recherche



La société actuelle est connectée et se sert de Internet pour n'importe quels motifs. Il est important d'être visible via un site internet, les sites partenaires, les réseaux sociaux.

Site internet

- ✓ Avoir un site internet dédié à l'établissement, récent et actualisé
- ✓ Apporter une image dynamique en intégrant des images, schémas, vidéos...
- ✓ Actualiser les événements passés et/ou futurs de la vie de l'établissement

Sites partenaires (Cap Retraite – Assistance Retraite - ...)

- ✓ Etre présents sur les sites partenaires

Réseaux sociaux

- ✓ Créer des pages publiques adaptées pour se faire connaître et permettre de partager des événements passés ou/et futurs.



La connaissance et l'image des EHPAD auprès de la population

- ✓ Permettre aux personnes de suivre l'actualité et les activités réalisées au sein de l'établissement et donner une image positive des EHPAD

Visible dans la presse (journaux, magazine, ...)

Pour les personnes âgées, la presse en ligne n'est pas connue par tous. Il ne faut pas négliger la presse papier à travers les journaux, magazine, brochures, ...



- ✓ Faire paraître les événements passés et/ou futurs
- ✓ Réaliser une campagne publicitaire mensuellement/trimestriellement dans la presse locale
- ✓ Montrer à travers ces articles, publicités les moyens mis en œuvre pour un bien vieillir en EHPAD

Connaître son environnement à travers une étude de marché

- ✓ Réaliser une étude de la concurrence pour connaître ses forces et ses faiblesses par rapport aux établissements concurrents
- ✓ Mettre en avant lors des visites les forces qu'a l'établissement, les prestations proposées

Visites extérieures pour représenter l'établissement et se faire connaître

- ✓ Participer aux différents rassemblements politiques, culturels, sociaux, ...
- ✓ S'engager dans des événements locaux et/ou associatifs
- ✓ Envoyer quotidiennement/hebdomadairement des mailings sur les places disponibles et les tarifs proposés
- ✓ Garder des contacts réguliers avec les prescripteurs extérieurs et les convier lors des événements.

Réaliser des journées portes ouvertes

- ✓ Faire connaître la résidence auprès de tous
- ✓ Inclure la résidence dans l'environnement
- ✓ Proposer des journées découvertes auprès de futures potentiels usagers

L'accueil des visiteurs

- ✓ Avoir un espace adapté (convivial, propre, confidentiel, ...) pour accueillir les visiteurs
- ✓ Les mettre à l'aise en proposant une boisson de bienvenue
- ✓ Adapter son discours selon l'interlocuteur : cœur de cible (la personne âgée), cible secondaire (la famille), cible relais (les prescripteurs).

Recueillir ses besoins et attentes

Il est important de prendre conscience des besoins et des attentes de la personne pour trouver des solutions grâce aux prestations proposées au sein de son établissement.



Objectif 3 : Présenter les services proposés

Visite de l'établissement

- Réaliser une visite d'établissement (lieu de vie, chambre, ...) en insistant sur les éléments qui peuvent répondre aux attentes du visiteur

Services proposés

- Présenter les services proposés et les différents séjours
- Présenter explicitement les tarifs (cf brochure « tout savoir sur le prix d'un séjour en EHPAD »)

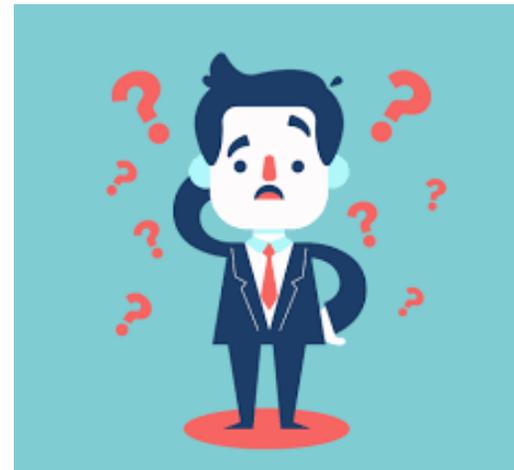
Objectif 4 : Répondre à ses interrogations

Répondre à ses interrogations,

- Si le visiteur est la personne concernée, la rassurer sur ses craintes de rentrer en institution
- Si le visiteur est un proche, la rassurer sur la culpabilité qu'elle peut rencontrer
- Se montrer disponible et à l'écoute de la personne quel que soit son choix.

Pour aller plus loin :

Il est intéressant de faire un point régulier sur les différentes questions posées pour changer son discours lors des prochaines visites

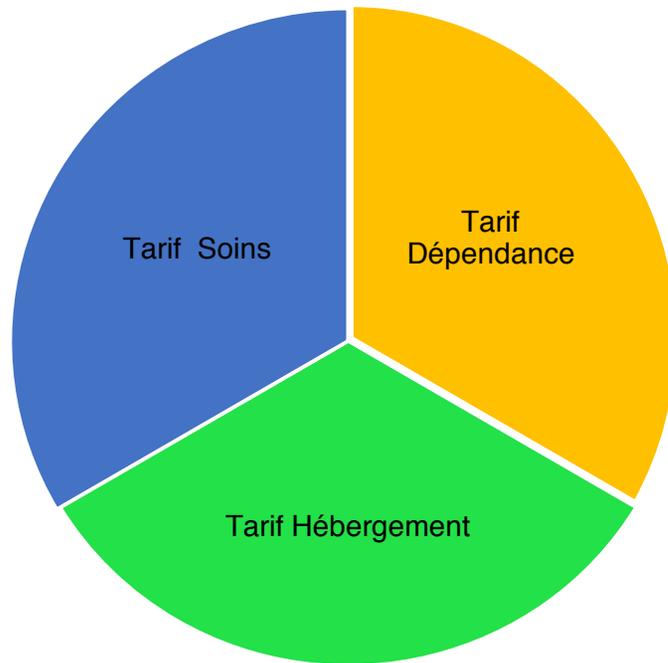




TOUT SAVOIR SUR LE PRIX D'UN SEJOUR EN EHPAD



Le prix d'un séjour mensuel en EHPAD se base sur 3 éléments :



Détaillons chaque tarif :

Tarif Hébergement

Le tarif hébergement comprend* :

- Administration générale
- La restauration - hôtellerie
- L'électricité, l'eau, le chauffage
- L'entretien de la chambre et des espaces collectifs
- La surveillance par des professionnels
- Le linge de lit

Tarif Dépendance

Le tarif dépendance comprend :

- L'aide à l'accomplissement des actes essentiels de la vie quotidienne par des professionnels (aides-soignants, auxiliaires de vie (ASH),...)
- La surveillance
- Les produits d'entretien

Tarif Soins

Le tarif soins comprend :

- L'organisation médicale
- La surveillance paramédicale
- Les soins infirmiers
- Le matériel utilisé dans le cadre des soins habituels des résidents
- Location du matériel médical
- Les transports sanitaires

Pour aller plus loin :

Tarif Hébergement

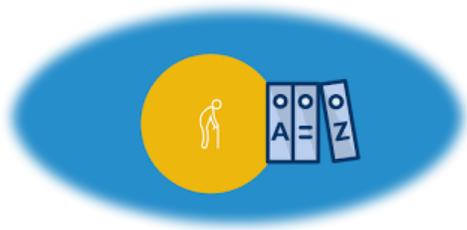
- * Prestations les plus fréquentes incluses dans le tarif hébergement. Prestations pouvant varier d'un établissement à un autre.

Tarif Dépendance

Ce tarif est variable selon le degré d'autonomie de la personne. Le degré d'autonomie va du GIR 1 (personne dépendance) au GIR 6 (personne autonome). Ce tarif est fixé par le Conseil Général ou se trouve l'établissement.

Tarif Soins

Ce tarif n'est pas visible sur la facture du résident. L'établissement perçoit directement un financement global de l'Assurance Maladie pour prendre en charge les prestations ci-dessus.



Et si on vous explique ?

Il existe différentes aides pour financer un séjour en EHPAD :

Tarif Hébergement

° Aide au logement

Tout résident peut en bénéficier selon ses ressources. La demande est à faire auprès de la CAF.

° Aide de certaines caisses de retraite

Il est nécessaire de prendre contact directement avec votre caisse de retraite.

° Aide sociale à l'hébergement

Obligations alimentaires et ressources insuffisantes de la personne âgée.

Attention : Tous les EHPAD n'y sont pas habilités. Pour les EHPAD non habilités, la personne âgée peut en bénéficier si elle séjourne depuis plus de 5 ans au sein de l'établissement.

Tarif Dépendance

° Aide Personnalisée à l'Autonomie

Tout résident faisant parti du GIR 1 à 4 peut en bénéficier et séjournant de manière permanente.

Tarif Soins :

- ° Pris systématiquement en charge par l'Assurance Maladie

Conclusion

Ce travail de recherches fait ressortir plusieurs éléments. Les différentes réglementations (normes, procédures, réformes), l'évolution des besoins et la considération des personnes âgées a fait évoluer le modèle d'accueil et d'accompagnement des personnes âgées. Le but étant de faire disparaître la représentation des établissements considérés comme des mouroirs.

Les personnes âgées veulent rester le plus longtemps possible à leur domicile en raison principalement d'un financement conséquent et du manque de personnel en EHPAD. L'ensemble des participants admet que l'entrée en EHPAD se fait pour diverses raisons mais plus particulièrement pour rompre l'isolement, être en sécurité ainsi que pour une prise en charge médicale grâce à l'aide d'une tierce personne pour palier à la perte d'autonomie.

On ne peut pas généraliser l'ensemble des établissements mais malheureusement l'aspect négatif peut prendre le dessus sur des institutions qui œuvrent sans cesse pour améliorer l'image. Si cette représentation collective persiste, la presse n'aide toutefois pas cette image à évoluer. Il est donc nécessaire de changer et avoir des réflexions plus positives sur ce sujet afin de donner envie à nos séniors de venir y séjourner mais également pour rassurer leurs familles. Les EHPAD sont devenus des lieux de vie, de joie où chaque résident est chez lui et peut vaquer à ses occupations.

Afin de répondre aux attentes légitimes des personnes âgées et de leurs proches, il est primordial d'améliorer cette image. Des actions simples énoncées aux directeurs de ces établissements comme l'utilisation des guides pratiques proposés forme une solution intéressante à cet enjeu.

Une personne entrant en institution devrait être davantage préparée psychologiquement grâce à une connaissance de ces établissements à travers des cours séjours par exemple. Il pourrait être intéressant d'approfondir sur ce sujet et d'apporter des solutions, qui aurait un lien avec l'image des EHPAD.

Bibliographie

- [1] C. Paillard, Dictionnaire humaniste infirmier - Approche et concepts de la relation soignant-soigné, Setes, 2013.
- [2] B. Ennuyer, A quel âge est-on vieux ?, vol. 34, 2011.
- [3] Organisation Mondiale de la Santé , «Vieillesse et Santé,» 2018. [En ligne]. Available: <https://www.who.int/fr/news-room/fact-sheets/detail/ageing-and-health>.
- [4] C. d. d. I. société, «Personnes Âgées,» 2019. [En ligne]. Available: <http://www.observationsociete.fr/definitions/personnes-agees.html>.
- [5] M. Boulmier, «Habitat et Vieillesse,» 2012.
- [6] Larousse, «Dictionnaire de français,» [En ligne]. Available: <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/vieux/81940?q=vieux#80971>.
- [7] INSEE, «Projection de la population à l'horizon 2060,» 2010. [En ligne]. Available: <https://www.insee.fr/fr/statistiques/1281151>.
- [8] Larousse, «Définitions : baby-boom,» [En ligne]. Available: https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/baby-boom_baby-booms/7317.
- [9] M. d. S. e. d. I. Santé, «Loi relative à l'adaptation de la société au vieillissement,» 2018. [En ligne]. Available: <https://solidarites-sante.gouv.fr/archives/loi-relative-a-l-adaptation-de-la-societe-au-vieillesse/>.
- [10] Larousse, «Définitions : représentations,» [En ligne]. Available: <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/representation/68483>.
- [11] D. Jodelet, Représentations sociales : un domaine en expansion, 2009.
- [12] G. N. Fischer, Les concepts fondamentaux de la psychologie sociale, 1987.
- [13] C. Maunier, «Les communications interpersonnelles, fondement des nouvelles techniques de communication en marketing ?,» 2008. [En ligne]. Available: https://www.cairn.info/revue-des-sciences-de-gestion-2008-6-page-85.htm?try_download=1.
- [14] C. Pianelli, 2010. [En ligne]. Available: <https://www.cairn.info/revue-les-cahiers-internationaux-de-psychologie-sociale-2010-2-page-241.htm?contenu=bibliographie>.
- [15] A. Poncier, «La gestion de l'image de l'entreprise à l'ère du web 2.0,» 2009. [En ligne]. Available: <https://www.cairn.info/revue-internationale-d-intelligence-economique-2009-1-page-81.htm>.

- [16] Legifrance, «EHPAD - Legifrance,» [En ligne]. Available: <https://www.legifrance.gouv.fr/affichSarde.do?reprise=true&page=1&idSarde=SARD OBJT000007117793&ordre=null&nature=null&g=ls>.
- [17] CNSA, «La loi relative à l'adaptation de la société au vieillissement,» 2015. [En ligne]. Available: <https://www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr/actualites/la-loi-relative-ladaptation-de-la-societe-au-vieillessement>.
- [18] F. 2, *Maisons de retraite : de l'hospice à l'EHPAD*, 2018.
- [19] DREES, «Les durées de séjour en EHPAD,» 2017. [En ligne]. Available: https://drees.solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/15_dossiers_drees_final.pdf.
- [20] ANESM, «Qualité de vie en EHPAD (Volet 3),» [En ligne]. Available: https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2018-03/elements_de_contexte_9_nov_def_mis_en_page.pdf.
- [21] M. d. S. e. d. I. Santé, «Personnes âgées : Agnès Buzyn présente sa feuille de route pour relever le défi du vieillissement à court et moyen terme,» 2018.
- [22] G. BRAMI, *Le nouveau fonctionnement des EHPAD*, Les Etudes Hospitalières, 2006, p. 355.
- [23] C. EYNARD, *Il ne s'agit pas de démolir les EHPAD*, 2013.
- [24] G. B. Cervantes, *La boîte à outils de l'innovation*, 2012.
- [25] A. L. e. A. Bonnefont, «Quelles sont les évocations du développement durable ? Une approche par la technique projective du collage,» 2012. [En ligne]. Available: <https://www.cairn.info/revue-management-et-avenir-2012-6-page-34.htm>.
- [26] S. Martin, *L'entretien qualitatif*, 2005.
- [27] C. Bessac, *EHPAD : construire le futur au présent*, 2013.
- [28] J. O. e. S. Renaut, «Le soutien familial intergénérationnel dans l'Europe élargie,» 2005. [En ligne].
- [29] A. Darul, *Dénutrition des personnes âgées en EHPAD*, 2014.
- [30] INSEE, «Budget et Famille,» 2011. [En ligne]. Available: <https://www.insee.fr/fr/statistiques/2015691>.
- [31] O, «Vieillesse et Santé,» 2018. [En ligne]. Available: <https://www.who.int/fr/news-room/fact-sheets/detail/ageing-and-health>.

Table des illustrations

| | |
|--|----|
| Figure 1 : Tableau comparatif de l'évolution de la population française de 2000 à 2060..... | 9 |
| Figure 2 : Pyramide des âges en 2007 et 2060..... | 10 |
| Figure 3 : Impacts d'une image positive sur un EHPAD..... | 14 |
| Figure 4 : Les différents statuts juridiques des EHPAD..... | 15 |
| Figure 5 : La tarification en EHPAD..... | 16 |
| Figure 6 : Evolution des réglementations politiques en EHPAD..... | 19 |
| Figure 7 : Tableau descriptif de la méthode du collage..... | 24 |
| Figure 8 : Présentation des participants..... | 28 |
| Figure 9 : Documents mis à disposition des informants..... | 30 |
| Figure 10 : Exemple de la réalisation d'un collage..... | 33 |
| Figure 11 : Prix moyen d'un séjour en EHPAD selon les participants..... | 37 |
| Figure 12 : Images sélectionnées représentant l'alimentation..... | 41 |
| Figure 13 : Images sélectionnées représentant les aides techniques..... | 42 |
| Figure 14 : Images sélectionnées représentant les animaux de compagnie..... | 44 |

Annexes

Annexe 1 : Collage des informants

Laurence P

EHPAD ⊕ :

COLLECTIVITÉS & ACCESSIBILITÉ

matériel et moyens qu'on ne peut
retrouver à domicile - (normes,
lois sécurité)



établissement
médicalisé (kiné, IDE...
sur place)



EHPAD) (+)

- = prise en charge des déficits et perte autonomie
- = maintien des fonctions
- = compenser le domicile qui n'est pas possible

« Plus il y a d'interactions, plus la maladie recule. »
F.-X. Turbet Delof, des PFP



- = animateurs
 - = bénévoles
 - = famille
- RENCONTRES

pour lutter contre la solitude



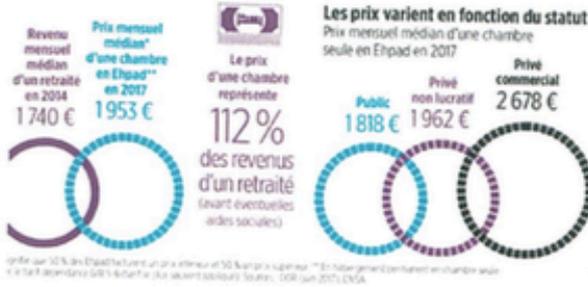
facile, les projets, voir comme, si générale, que beaucoup d'activités, sportives, occupent leur temps, les amateurs de vélo ou les bénévoles qui les entraînent.



activités en rapport avec les goûts des personnes pendant leur autonomie

EHPAD ⊖

Le coût de la dépendance



problème financier pour les résidents et leur famille.

« 80% des résidents d'Ehpad disent que, s'ils avaient eu le choix, ils ne seraient pas là. » R. Aubry

privilégier le domicile ? respecter le choix de la personne

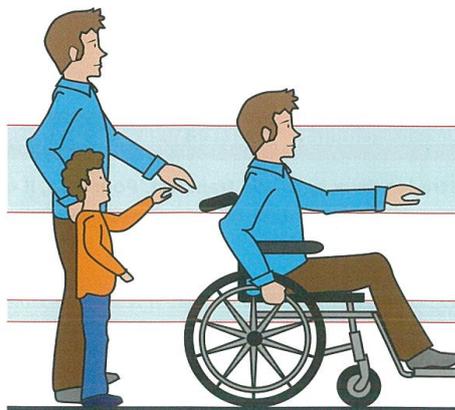
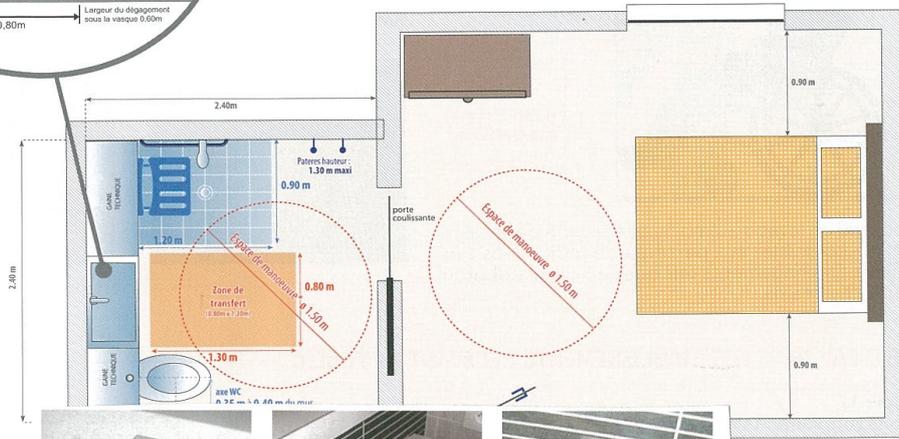
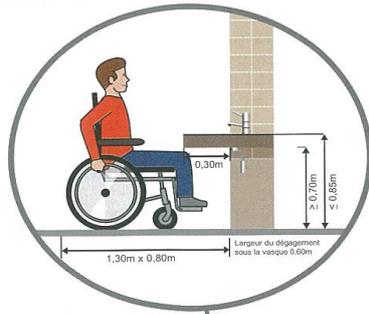


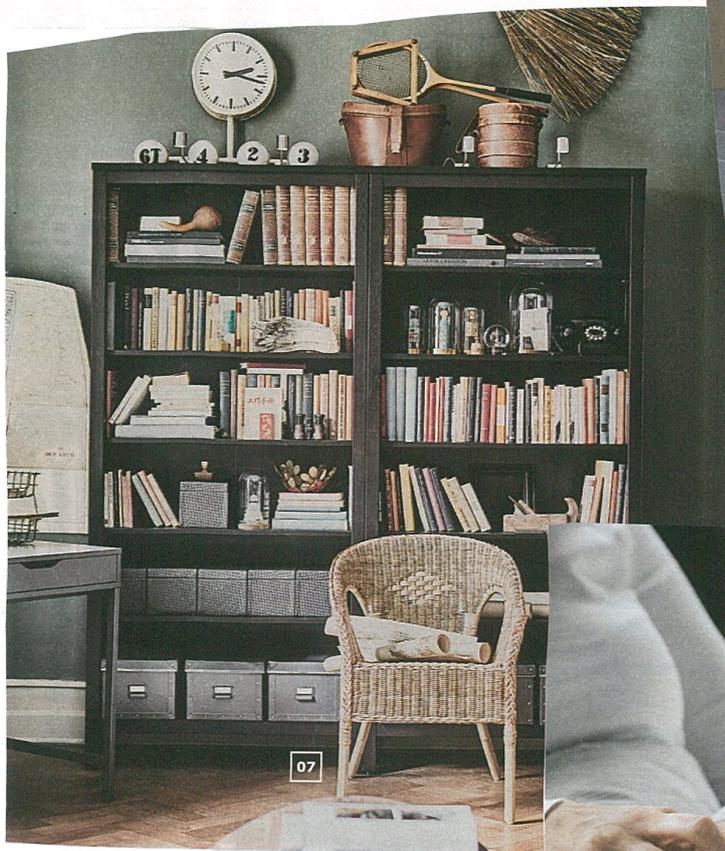
population vieillissante manque de place en résidence

ou, de manière plus individuelle, des médecins ou tout autre soignant nous appellent pour prendre à bras le corps cette question de l'épuisement professionnel des soignants, et pas seulement des patients. La société, dans son ensemble, est en train de prendre conscience que le soin est indissociable d'une réflexion sur l'institution, que celle-ci soit dans les murs de l'hôpital ou hors les murs : une institution ne peut soigner si elle est elle-même toxique, soumise à la seule rarefaction des moyens, des personnels et des équipements.

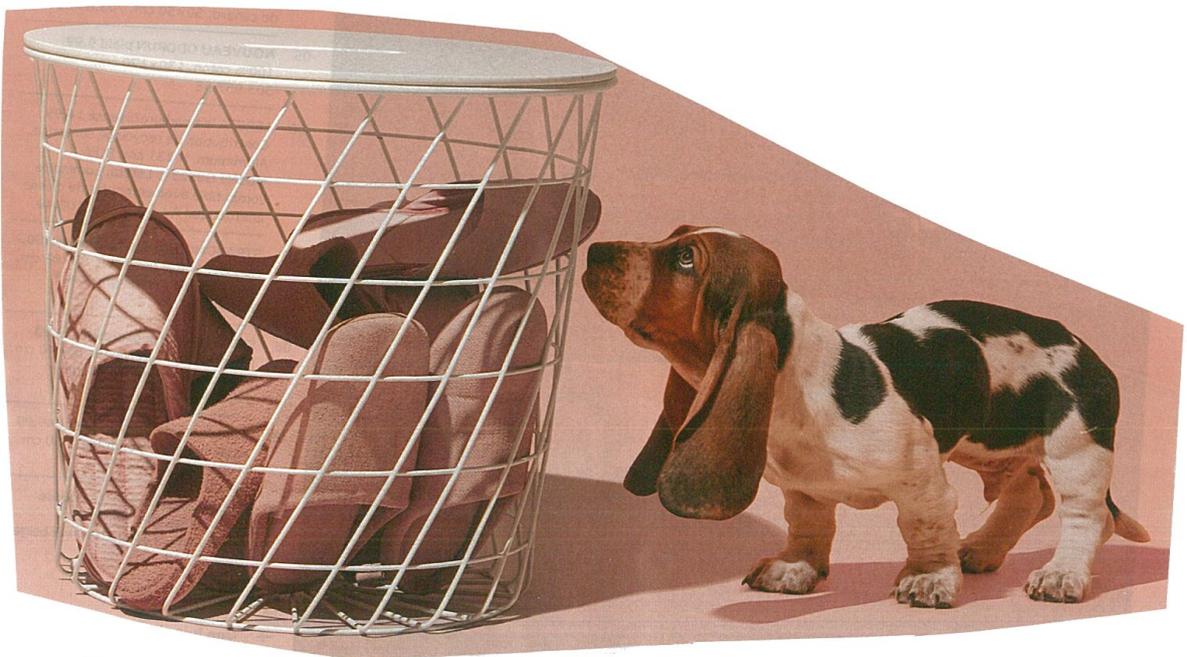
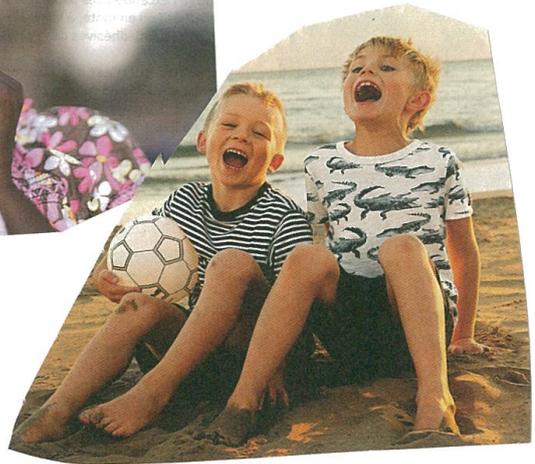
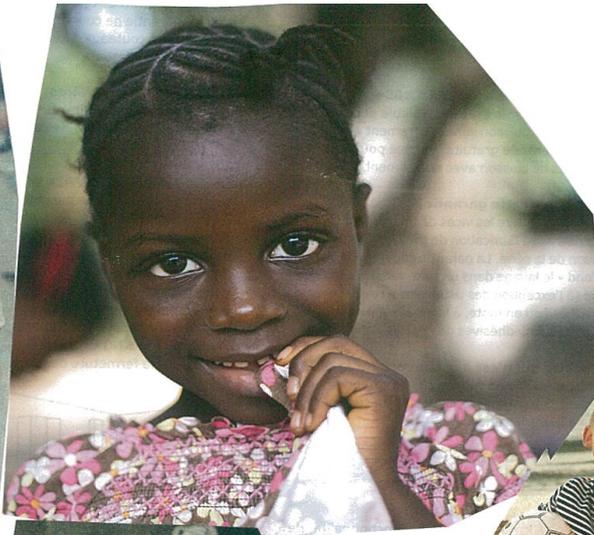
problème de personnel en épuisement.











Le meilleur âge de ma vie!



Christiane



NOUVEAU

ÖSTERLO
lampe de table
14,99



**DÉFICIENCE
MOTRICE**

Personnes en fauteuil
roulant, ou marchant
difficilement.



**DÉFICIENCE
AUDITIVE**

Personnes
non-entendantes,
ou mal-entendantes.



**DÉFICIENCE
VISUELLE**

Personnes non-voyantes,
ou mal-voyantes.



**DÉFICIENCE
INTELLECTUELLE**

Personnes atteinte
de maladie ou handicap
mental,
psychique
ou cognitif.

**COMMUNIQUER
CIRCULER
SE REPÉRER
SE GUIDER
SE REPOSER
UTILISER**



PRESTO



Barre d'appui coudée à 135°, Ø 32 mm en inox 304, 3 points d'attache, fixations invisibles



DELABI



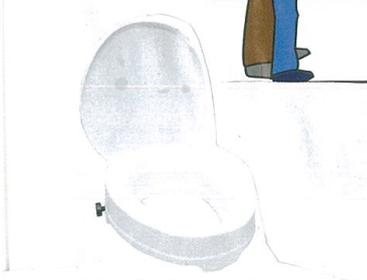
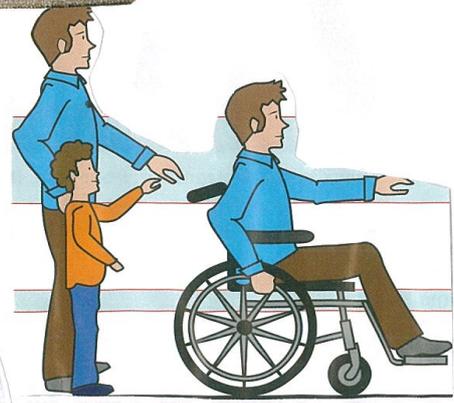
Siège de douche Grand Confort, à accrocher sur barr Ø 32 mm, assise pleine déclipable en polymère haut résistance, structure en inox poli brillant. Testé à plus d 200 kg. CE. Garantie 10 ans



LAITON CHROME
Barre d'appui droite en laiton chromé Ø 32 mm, fixations invisibles. CE 150



Tabouret de douche et de bain assise en ABS antiglisse, hauteur réglable à 8 positions, patins antidérapants



Rehausseur pour WC avec abattant pour PMR, plastique blanc avec serrage latéral, réglable en largeur de 320 à

marjse .



Activités avec des enfants
pendant les vacances scolaires

taille
extérieure



7.99
les 2
barquettes

Barquettes de 10 géraniums zonal ou lierre
La barquette de 10 plants : 4,59 €
Les 2 barquettes : 7,99 €
soit 4,00 € l'unité
n°112396/112397

Légume en pot
ø 15 cm
Hauteur : 35 cm min.
n°117744

30406071113151719202425 - 515/2019

Activités
Extérieures

Grandiol
Terreau pour géraniums
Fertilisation longue durée
Avec engrais et minéraux
Avec des minéraux argileux
pour les géraniums

20 l 58272

Conseils d'entretien

Intérieur Intérieur Intérieur/Extérieur Endroit lumineux Arrosage régulier Arrosage modéré

Hibiscus
ø 12 cm
Hauteur : 32 cm
n°58353

32 cm

pour préserver notre environnement, vos piles et batteries usagées peuvent être déposées dans nos supermarchés.

Toutes nos offres ponctuelles sont disponibles en quantité limitée. Si, malgré nos prévisions, un article venait à manquer, veuillez vous adresser au Personnel de nos supermarchés.

Vous pouvez payer avec vos cartes bancaires !

facebook.com/lidlfrance
twitter.com/lidlfrance

P-T - DR041325 - RR



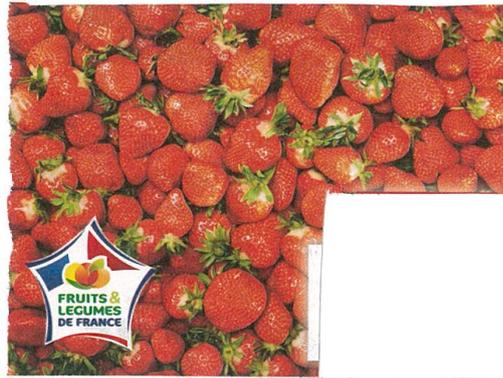
Pâte feuilletée (2)

Le paquet de 230 g :
0,58 € (1 kg = 2,52 €)
Les 2 paquets :
0,92 € (1 kg = 2,00 €)
soit l'unité 0,46 €

n°427



Pâtisserie



Origine
FRANCE

Fraises

Catégorie 1
Variété : Garigouette
n°80811

Suggestions de présentation. Photos non contractuelles.



Oranges à jus XXL

Prix normal pour 2 kg : 1,99 € (1 kg = 1,10 €)
Catégorie 1
Calibre 6/7
Variété : Salustianas
n°60157

Origine
ESPAGNE

Jus de Fruits Frais



Concombre

Le concombre : 0,79 €
Les 2 concombres : 1,19 €
soit l'unité 0,59 €
Catégorie 1
Calibre 300/400 g
n°82233

Origine
FRANCE

Épicerie des légumes



Tomates grappes

LES RENDEZ-VOUS **LÉA NATURE**

Bio et engagée de nature



Léa Nature est une entreprise familiale française engagée dans le respect de la santé, des hommes et de la nature.

Retrouvez nos engagements dans nos soins cosmétiques **SO'BiO étic**®, N°1 de la cosmétique bio en grandes surfaces*.



99% d'origine naturelle



Fabriqué en France

Argan bio & équitable



Coiffure est féminine

AGE PERFECT GOLDEN AGE

AUX POLYPHÉNOLS DE PIVOINE

LA PEAU RETROUVE L'ÉCLAT DE SA JEUNESSE.

SOIN JOUR ROSÉ

NOUVEAU SOIN YEUX ROSÉ



Pour chouchouter les humains
Et aussi les chiens.

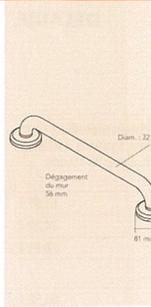


Le contact
avec
chien
chat.





AKW



Barre d'appui droite en acier inoxydable Ø 32 mm, 150 kg max. Garantie à vie



Exemples de côtes d'usage et de confort :

- Commande de chauffage : < 1.30 m
- Poignées de fenêtre : 1.20 m
- Poignées de porte : 1.05 m
- Robinetterie de douche ou de bain : 1.00 m / 1.10 m
- Interrupteur : 1.00 m
- Barre de douche rallongée (longueur : 0.90 m)

- Prises de courant : 0.40 m / 0.50 m

103



MONTCEAU

Stalle urinoir

| | | | |
|-------------|-----------|----|----------|
| 00739000000 | Suspendue | NF | 300,00 € |
| 00735000000 | Au sol | NF | 467,00 € |



UNICA COMFORT

Poignée de maintien avec tablette et support de douche



DELABIE

Siège de douche Grand Confort, à accrocher sur barre Ø 32 mm, assise pleine déclinable en polymère haute résistance, structure en inox poli brillant. Testé à plus de 200 kg. CE. Garantie 10 ans



DELABIE

MINERALCAST

Lavabo à accrocher au mur, poignées latérales intégrées, matériau composite, à base de minéraux naturels et résine polyester, adapté aux PMR, sans trop-plein, avec trou de robinetterie Ø 35 au centre

Ce qui est essentiel dans une chambre

Christelle C.



ACCÈSIBILITÉ POUR TOUS **PELLET**

POLYALU
Barre d'appui droite Ergosoft Ø 33 mm, profil aluminium + résine de synthèse et polyamide, barrette de préhension, antidérapant, fixations invisibles. 150 kg. Existe également de 400 à 800 mm.

| | | |
|--------|--------|---------|
| 046135 | 300 mm | 54,67 € |
|--------|--------|---------|



ACCÈSIBILITÉ POUR TOUS **DELABIE**

Siège de douche Grand Confort, à accrocher sur barre Ø 32 mm, assise pleine déclinable en polymère haute résistance, structure en inox poli brillant. Testé à plus de 200 kg. CE. Garantie 10 ans

| | |
|--------|----------|
| 510300 | 459,81 € |
|--------|----------|



ACCÈSIBILITÉ POUR TOUS

CONNECT
Receveur en grès fin PMR extraplat à encastrer fond à relief antidérapant, coté accessible avec ressaut interne et externe maxi 2cm à l'entrée

| | | |
|---------|--------------|----------|
| T2665YK | 900 x 900 mm | 370,10 € |
|---------|--------------|----------|



* Prix tarif HT 2018 - Offres réservées aux professionnels - Co Produits et marques disponibles selon point



DÉPERLANT

2 parois latérales à fermetures auto-agrippantes dont 1 paroi avec fenêtre

Montage sans outils grâce au mécanisme pliant

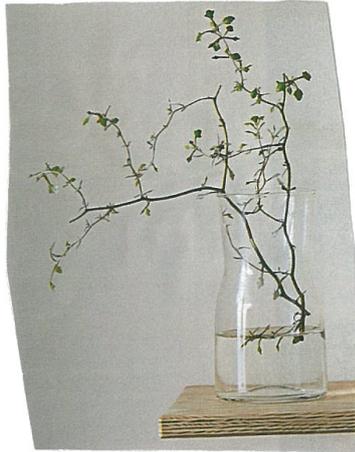
Sac de rangement avec poignées inclus



Alzheimer

Peut-on encore vieillir en France ?

« Cela fait trente ans qu'on enlève les bancs publics de nos villes... Les vieux ne peuvent plus souffler durant leur promenade, alors ils renoncent, ne sortent plus. » Jérôme Gu





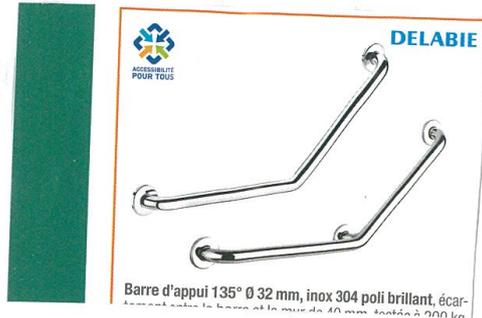
SANIS FREEDOM
Lavabo Plan PMR Sanis Freedom, plages latérales rainurées par le dessous pour un accès facilité



ABATTANTS REHAUSSÉS
Abattant double rehaussé en bois réticulé® charnières inox, blanc. Garantie 10 ans



Siège de douche escamotable, avec béquille automatique en aluminium époxy blanc. H 500 mm. Certifié TUV CE, 150 kg.



Barre d'appui 135° Ø 32 mm, inox 304 poli brillant, écartement entre le bras et le mur de 40 mm, traité à 200 kg.



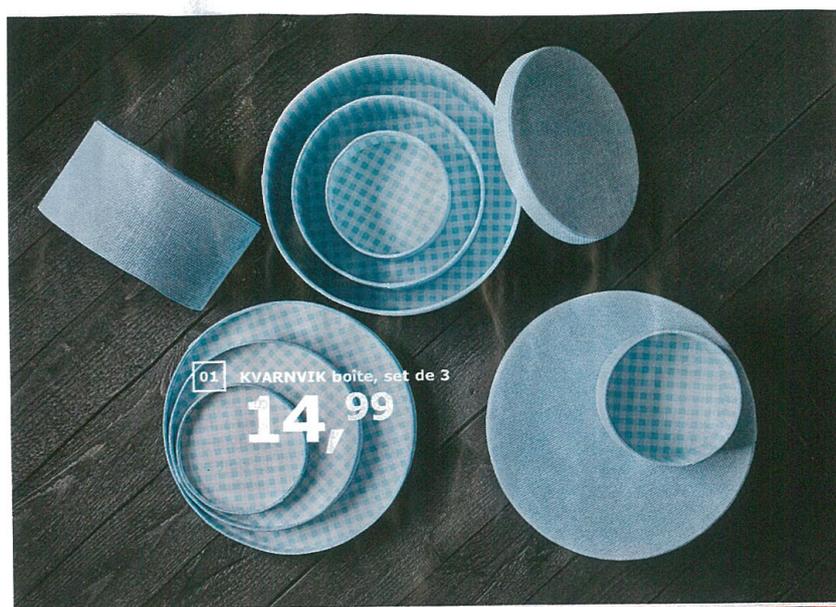
Rehausseur pour WC avec abattant pour PMR, plastique blanc avec serrage latéral, réglable en largeur de 320 à 380 mm. Supporte un poids de 225 kg. Marquage CE.

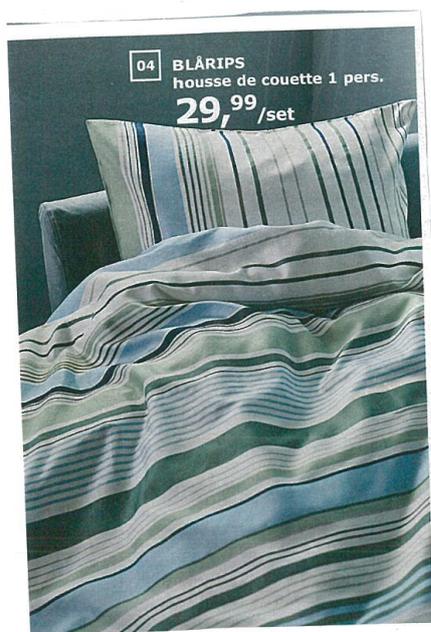
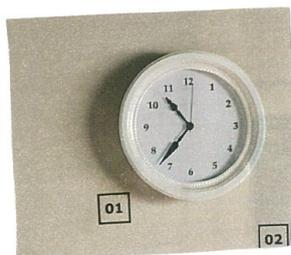


Distributeurs de protections pour siège WC, modèle fort antivandalisme, articulé ouvrant avec serrure



Poubelle à pédale 3 L avec seau, existe également en





Dépendance, mode d'emploi

Sylvain
Qu'avez-vous
envisagé pour
demain ?

UN JOUR AILLEURS

Alzheimer : la maison de l'espoir

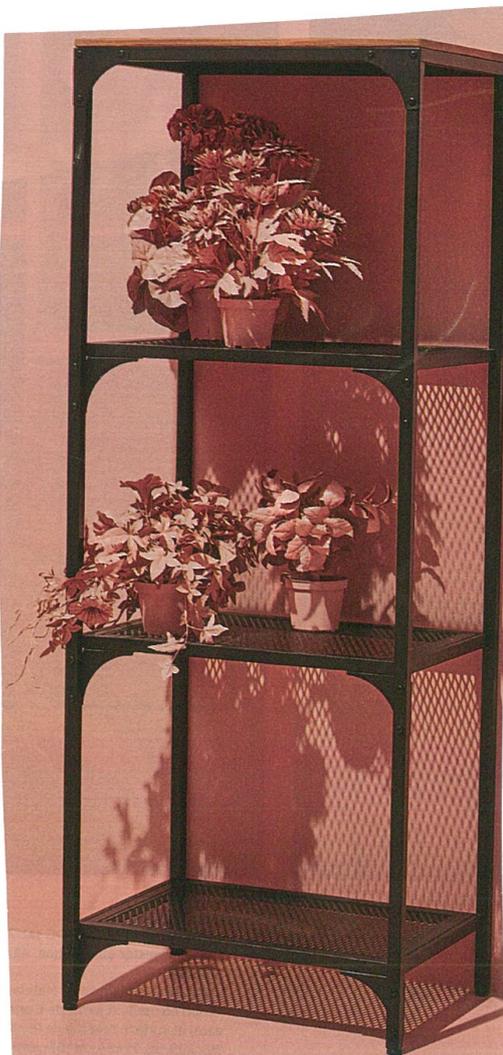


Vive les nouveaux soins



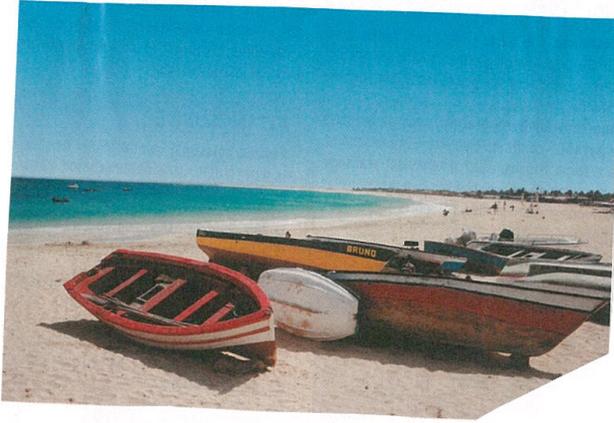


Claudie N

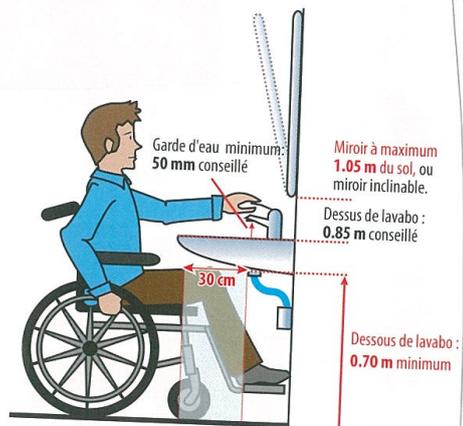
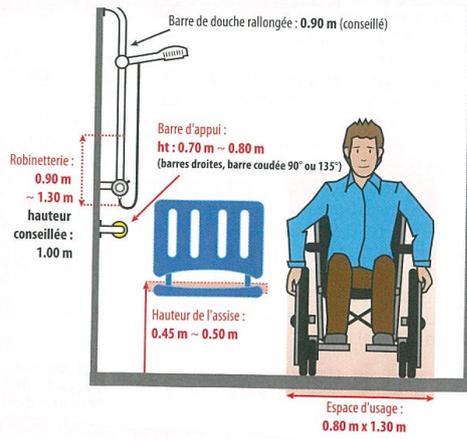
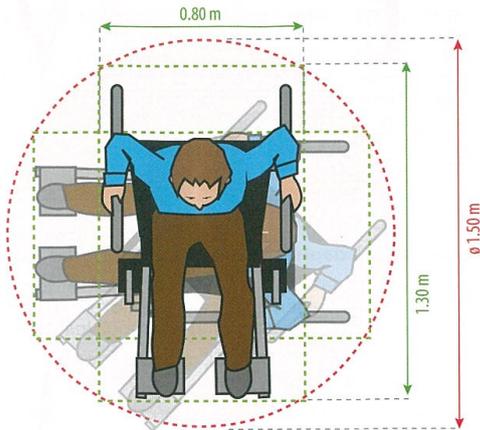






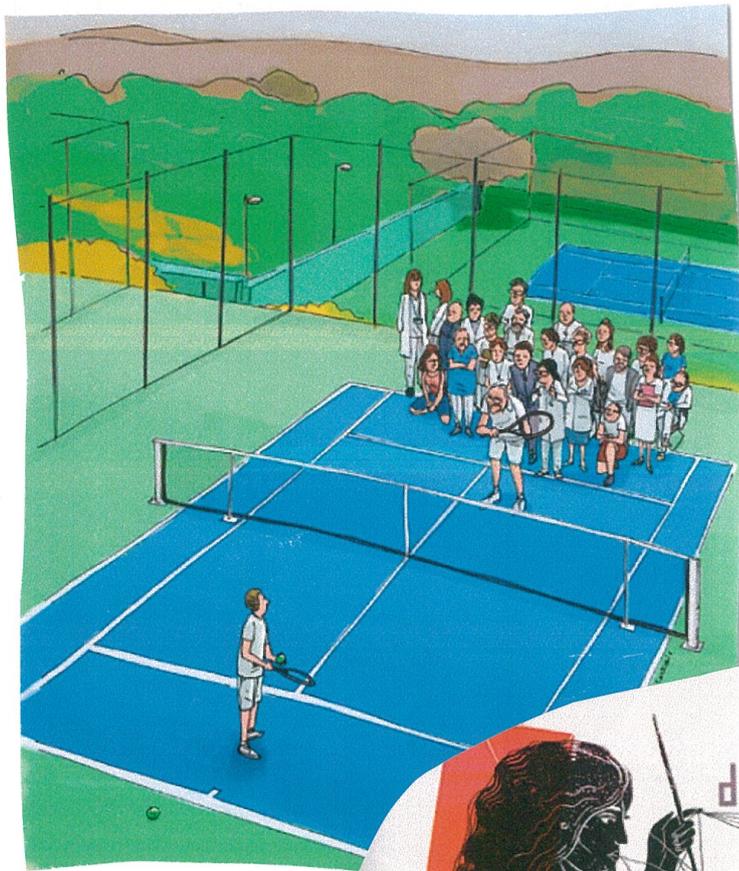


Espace de manoeuvre avec possibilité de demi-tour diamètre 1.50 m
 Espace d'usage 0.80 x 1.30 m



AKW





TOULOUSE
du 1^{ER} au 4 NOVEMBRE

 A stylized illustration featuring a woman on the left with long dark hair, holding a large spider. On the right is a black bull with orange patterns. In the center is a classical temple with a flame coming out of its doorway. The background is white with orange geometric shapes and a spider web pattern.

LA MACHINE.FR
HALLEDELAMACHINE.FR

LE GARDIEN DU TEMPLE

MYTHE EN 4 ACTES
CENTRE VILLE

DE FRANÇOIS DELAROZIERE
ET LA COMPAGNIE LA MACHINE

Annexe 2 : Description du contexte des entretiens

Informant numéro 1

- Sexe : Femme
- Age : 59 ans
- Situation familiale : Mariée
- Lien avec les EHPAD : IDEC dans un SSIAD, aidante
- Réseau social : développé

Le premier entretien s'est très bien déroulé. Il a eu lieu au domicile de l'informant en début de soirée. La personne était à l'aise au vue des connaissances et l'expérience qu'elle a dans le domaine médico-social. Un échange constructif de par son métier et de son travail réalisé dans l'aide à domicile.

Informant numéro 2

- Sexe : Homme
- Age : 56 ans
- Situation familiale : Mariée
- Lien avec les EHPAD : Aidant d'un proche éloigné
- Réseau social : très développé

Cet entretien s'est déroulé au domicile de l'informant en fin d'après-midi. Il était satisfait de son collage et n'a pas hésité à en parler naturellement. Il a l'occasion de visiter des EHPAD dans une démarche professionnelle (vendeur dans le bâtiment). Il voit une différence entre les établissements privés et publics, le questionnant énormément sur la prise en charge des personnes.

Informant numéro 3

- Sexe : Femme
- Age : 57 ans
- Situation familiale : Mariée
- Lien avec les EHPAD : Aidante, à la recherche d'information pour un proche
- Réseau social : développé

L'entretien avec cette informant a été enrichissant. Il a eu lieu chez elle en fin de matinée. La personne n'était pas à l'aise en début d'échange par peur de ne pas avoir répondu correctement aux consignes. En la rassurant et en regardant son travail, cela l'a rassuré et nous avons eu l'occasion d'échanger sur son ressenti, la représentation qu'elle avait de ces établissements à travers le choix de ses images.

Informant numéro 4

- Sexe : Femme
- Age : 50 ans
- Situation familiale : Mariée
- Lien avec les EHPAD : Aidante, père en cours de placement dans un EHPAD
- Réseau social : très développé

Cet échange a eu lieu à son domicile en début d'après-midi. Il a été enrichissant tant pour elle que moi car l'informant était en pleine réflexion sur le choix de l'institutionnalisation pour son père. Elle a permis de voir réellement les freins que peuvent avoir une famille, proche sur le placement en établissement. La fin de cet échange m'a permis de répondre à ces interrogations et de la rassurer.

Informant numéro 5

- Sexe : Femme
- Age : 75 ans
- Situation familiale : Mariée
- Lien avec les EHPAD : recherche d'informations pour elle plus tard
- Réseau social : peu développé

Cet entretien m'a permis de comprendre la représentation que peut avoir une personne concernée directement par le sujet de par son âge et son état de santé. L'échange a eu lieu chez elle en fin d'après-midi. Elle n'était pas à l'aise à l'idée de ne pas avoir répondu aux consignes du collage. Les informations recueillis ont permis d'avoir des similarités supplémentaires entre les autres informant.

Informant numéro 6

- Sexe : Femme
- Age : 62 ans
- Situation familiale : Mariée
- Lien avec les EHPAD : recherche d'établissement pour son père
- Réseau social : développé

Cet échange s'est fait au domicile en fin d'après-midi. L'informant culpabilise de devoir placer son père et le sujet le touchait énormément. Le fait de discuter sur ce sujet et de le rassurer, cela a permis de comprendre les freins qu'ils pouvaient avoir sur le placement en institution.

Informant numéro 7

- Sexe : Femme
- Age : 52 ans
- Situation familiale : Mariée
- Lien avec les EHPAD : aidante
- Réseau social : très développé

L'entretien avec l'informant numéro 7 a eu lieu chez elle en début de soirée. Son ancien métier d'infirmière libérale a permis d'avoir un regard un peu plus centré sur le soin, la santé des personnes âgées. Elle n'est pas contre le placement en EHPAD mais pense qu'il est important et mieux pour tous de rester à son domicile le plus longtemps possible.

Informant numéro 8

- Sexe : Femme
- Age : 70 ans
- Situation familiale : Mariée
- Lien avec les EHPAD : aidante – recherche établissement pour ses beaux-parents
- Réseau social : développé

Entretien difficile en première partie car l'informant n'était pas à l'aise avec le sujet. Cet échange a eu lieu à son domicile en fin d'après-midi. Elle n'a pas d'informations sur les EHPAD et doit placer ses beaux-parents. Son collage représente réellement ce qu'elle entend autour d'elle.

Informant numéro 9

- Sexe : Femme
- Age : 72 ans
- Situation familiale : Veuve
- Lien avec les EHPAD : aidant d'un proche éloigné
- Réseau social : peu développé

Ce dernier échange a été réalisé au domicile directement de l'informant en début d'après-midi. Elle a conscience qu'elle devra finir en EHPAD au vue de l'éloignement géographique de ses enfants et est partagée sur la représentation qu'elle peut avoir des EHPAD.

Support de questions : représentation des EHPAD

I. Connaissance de la personne

1. Biographie

Age :

Situation Familiale

- Origine :
- Actuelle :

2. Travail

- Emploi actuelle ou précédent (si retraité) :
- Parcours professionnels :

3. Loisirs / Vacances

- Temps libre :
- Projets / Hobbies :

II. Explications sur le collage réalisé

1. Pouvez-vous me parler un peu du collage ?

2. Pouvez-vous m'expliquer telle ou telle image, etc. ?

Comment l'interviewé s'est organisé ? (Une page positive / une page négative / autres)

3. Points positifs et négatifs des EHPAD :

(Demander les + importants si bcp)

4. Connaissances sur les EHPAD

(Laisser la personne s'exprimer)

- Avez-vous déjà visité un EHPAD ? Parlez-moi de cette visite ? Qu'en avez-vous pensé ?

5. Placement d'un proche

- Quelles solutions connaissez-vous pour le placement de votre parent/proche ?
- Envisageriez-vous le placement en EHPAD ?
- Et vos enfants, comment pensez-vous qu'ils géreront la situation vous concernant ?

6. Solutions idéales

- Pour vous, quelle est la situation idéale lorsqu'une personne est en perte d'autonomie et a besoin d'être accompagnée ?
- Selon vous, quel est l'élément primordial pour se sentir bien en EHPAD ?

7. Amélioration de l'image

- Qu'est-ce qui pourrait améliorer l'image des EHPAD ?
- Etes-vous assez informé du fonctionnement/ prestations d'un EHPAD ?
- Que pourriez-vous proposer pour améliorer la perception de ces établissements ?

8. Illustration EHPAD (récent / ancien)

Pour vous, citer un EHPAD ancien & récent, quelles différences faites vous ?

9. Budget

- Avez-vous un ordre de prix à me donner concernant le tarif d'un EHPAD ?
- Pouvez-vous me donner une fourchette de prix acceptable par mois pour un EHPAD selon les prestations citées précédemment ?

III. Connaissances sur les EHPAD

10. Quels sont les critères qui sont pour vous les plus importants pour un EHPAD de qualité ?

Annexe 4 : Synthèses des échanges

Laurence BUCHENET

Description / Explication du collage :

Laurence a fait son collage sur trois feuilles, deux feuilles pour les points positifs et une feuille pour les points négatifs. Elle n'a pas utilisé le catalogue de voyage car pour elle, les personnes âgées ne sont plus concernées par ce projet. Elle n'a pas utilisé le catalogue IKEA, les personnes âgées en EHPAD utilisent du mobilier approprié et ceux proposés par l'enseigne IKEA ne conviennent pas, ils ne sont pas sécurisés, pas adaptés.

Pour elle, un EHPAD sert à pallier un/des déficits et la perte d'autonomie des personnes âgées.

Cela permet également de maintenir les fonctions, de compenser le maintien à domicile qui n'est plus possible. Pour Laurence, plus on stimule, plus la maladie recule. Chaque image sélectionnée et collée a un sens ou représente l'EHPAD :

Mot rencontre : animateur, bénévole, famille qui servent à lutter contre la solitude

Manger bouger : plaisir de la table en général pour tout le monde mais pour PA c'est un plaisir encore plus présent.

Le grand air : génération qui aime tout ce qui est jardin, c'est important de garder un contact avec l'extérieur lorsqu'on est en EHPAD, même si pas on ne peut plus voyager on peut sortir en ville, visiter des musées, ...

Cuisine : reviens avec l'image « manger bouger » mais cela illustre aussi les activités, les faire participer à faire un gâteau, de l'épluchage permet un travail d'ergonomie et d'apprécier ce qu'il mange.

Radio vintage : la musique est importante dans la vie de quelqu'un, une musique rappelle un moment, une équipe. Il est important de garder les musiques de leurs époques.

Personne âgée et soignant : un mot important est le mot « stimulé » c'est une conclusion à l'ensemble des images collées, cela permet de garder l'autonomie des personnes et qu'elles se sentent bien. La stimulation se fait plus en EHPAD que à domicile.

Collectivité et accessibilité : en collectivité y a plus de moyens pour fournir du matériel même si tout est budgétisé. Il est plus simple en collectivité d'être au norme, de suivre les lois.

Confort et sécurité : même registre

Articulation douloureuse : rapport avec les difficultés des personnes et problème de santé. Les EHPAD sont médicalisés, ils ont du personnel compétent et différents corps de métiers sont présents sur place (Ergothérapeute, IDE, AS, ...)

Les 4 grandes familles de handicap existent dans ces institutions, elles sont adaptées à les prendre en charge.

Pour l'aspect négatif d'un EHPAD, il y a un grand problème, le problème financier pour résidents et familles. Le coût de la dépendance.

On a également le problème du mal être, la personne a-t-elle envie d'être là, jusqu'où on doit aller pour faire accepter le choix de la personne ?

On a un problème national : population vieillissante avec le manque de place dans les résidences. Les chiffres font peur, il y aura deux fois plus de personnes âgées en 2060. On va les mettre ?

On a aussi le problème de l'épuisement professionnel des soignants, ils peuvent faire des burn out ce qui engendre de la maltraitance. Si on veut ne pas respecter le choix d'une personne c'est de la maltraitance. Avant qu'elle rentre le fait de lui imposer l'entrée, même si c'est pour différentes raisons, c'est une forme de maltraitance.

Points positifs et négatifs des EHPAD :

Points positifs : Soulagement de la famille

Points négatifs : Financier, repas, personnel soignant peu nombreux pas

Connaissances EHPAD :

Il existe des EHPAD privé et public, foyer logement. Laurence n'est pas confrontée au problème donc elle sait juste que c'est cher, qu'il y a des aides de l'état. Elle a déjà visité un EHPAD associatif qui lui a fait ressentir de la tristesse.

Solutions connues pour placement d'un proche :

Au niveau des solutions pour placer un proche, Laurence connaît le foyer logement, EHPAD, l'aide à domicile.

Laurence peut envisager le placement d'un proche en EHPAD mais l'EHPAD est la dernière solution, il faut maintenir la personne à domicile le plus possible.

Au niveau de ses enfants, elle espère que ses enfants ne la prennent pas chez eux, elle voudrait rester chez elle le plus longtemps possible mais comprendra si ils veulent la placer. Elle espère avoir du passage de ses proches même. Pour elle le choix de ses enfants à un rapport avec l'évolution de la société. La vieillesse et la mort font peur, on essaie de mettre de côté pour profiter de la vie. C'est un problème de société, pas de progrès mais d'évolution.

Amélioration de l'image d'un EHPAD :

Pour améliorer l'image de l'EHPAD, il faut garder le plus de ses repères, garder des activités en fonction de ses goûts, continuer à sortir, pas être enfermé (petites sorties), sollicitation, stimulation très importante. Il faudrait arriver à intégrer plus les familles, entrée/sortie plus facilement sans horaires à respecter, faire comme ci c'était une maison et pas un établissement.

Changer les couleurs des établissements, souvent ce sont des couleurs pour montrer que l'établissement est « gai » mais c'est pas ça qui rend un établissement agréable. Ça participe mais ce n'est pas l'essentiel. Il faut le rendre vivant. Souvent, les établissements manquent de vie. Pour Laurence, il y a une différence entre le privé et le public. Le privé permet de faire venir plus d'intervenants, d'avoir une meilleure qualité des repas et plus d'animations.

Point financier :

Au niveau du budget, cela est minimum 1500€. Les gens n'ont pas ce budget là, elle peut comprendre le prix mais les revenus tout le monde ne l'est à pas. Il faut augmenter les aides.

Laurence COLAU

Description / Explication du collage :

Laurence a fait son collage sur cinq feuilles, deux feuilles pour les points positifs et trois feuilles pour les points négatifs.

Elle est au cœur du sujet, elle a des retours des usagers à domicile. Le prix des EHPAD n'est pas toujours représentatif de la qualité des soins.

Pour Laurence, il faut profiter du temps libre que l'on retrouve à la retraite : voyager, garder une activité physique, une vie sociale et rester curieux de tout sont essentiels pour bien vieillir.

Même si on a plus les moyens ou l'envie de voyager il faut continuer à marcher, jardiner, cuisiner voir sa famille et ses amis.

Pour elle, l'EHPAD représente : la nourriture, les sorties culturelles, les soins, un établissement sécurisé pour les résidents, un beau cadre de vie.

Cependant, lorsque l'on rentre en EHPAD, il est essentiel de respecter le choix de la personne en perte d'autonomie et trouver avec elle les meilleures solutions pour y pallier.

Il y a un réel phénomène de mode ou de société, la société a peur de vieillir et de la mort. On a de nos jours, un gain d'espérance de vie mais pas forcément de qualité de vie ...Société en générale ne prend pas assez de recul sur le futur, pas assez de respect sur les personnes âgées.

Au niveau du financier d'un EHPAD, pour elle, c'est une somme importante, trop pour la plupart des résidents car la moyenne des retraites est faible dans notre région. Bien souvent, il faut vendre la maison familiale, ce qui amène de la peine, du stress, du changement dans la vie de la personne âgée.

On peut remarquer également, qu'il y a beaucoup de suicides chez les plus de 75 ans, les personnes âgées ne trouvent plus leur place dans la société et ne veulent pas être une contrainte pour leur proche, ils préfèrent également partir que de se voir se dégrader, que de poser « problème ».

De plus, la société fait tout pour augmenter l'espérance de vie mais elle ne réfléchit pas aux problèmes liés avec ou elle les occulte. Les aînés ont pourtant fait énormément de choses pour que notre pays soit ce qu'il est et notre vie plus facile qu'autrefois : c'est un oubli collectif.

Enfin pour Laurence, il devrait y avoir beaucoup plus de petites structures à taille humaine car les personnes accueillies se sentent plutôt en milieu « familial » qu'en collectivité. Elles pourraient être plus stimulées. Pour elle, les EHPAD accélèrent la dépendance. Bien sur, il y a des limites à cette solution d'hébergement : désorientation trop importante, état grabataire, ...

Points positifs et négatifs des EHPAD :

Points positifs : Sécurité , rompre un isolement, solution de facilité pour les proches.

Points négatifs : Grande collectivité, non respect du rythme de chacun

Connaissances EHPAD :

Un EHPAD est composé de : Un directeur/directrice, parfois un médecin, IDE, AS, AMP, cuisinier, personnel d'entretien, animatrice. Le séjour est ramené à un prix de journée, il y a une différence de ratios entre différents EHPAD. Pour Laurence, il faudrait harmoniser les ratios.

Laurence a déjà visité un EHPAD, pour elle c'est un lieu impersonnel. Si on ne peut pas personnaliser sa chambre ce n'est pas un lieu de vie mais plus un hôpital. Il faut démedicaliser les chambres. Au niveau de la restauration, cela n'est pas mauvais, même si il y a mieux. Ce sont des repas équilibrés.

Avantages de l'EHPAD : Rompre l'isolement, la sécurité

Inconvénients : Rythme de la personne non pris en compte, financement difficile

Solutions connues pour placement d'un proche :

Au niveau des solutions pour placer un proche, Laurence connaît le SAAD, SSIAD, Foyer logement, EHPAD, famille d'accueil, béguinage.

Laurence peut envisager le placement d'un proche, si la personne est d'accord et si son état le nécessite mais pas le premier choix. Elle essaierait au maximum d'augmenter les aides au domicile sauf si il y a un danger pour la personne ou son entourage .

Au niveau de ses enfants, pour elle, ils envisageraient plus l'EHPAD car plus simple que de gérer les aides à domicile. La société change, nos parents ont pris en charge leurs parents pour leurs fins de vie, nous on ne le fait pas et eux le feront encore moins.

Amélioration de l'image d'un EHPAD :

Pour Laurence, un EHPAD de qualité est un EHPAD chaleureux, pas trop grand, qui respecte au maximum le rythme de vie des personnes.

Le cout doit être moins importants, il faut harmoniser les prestations d'un établissement à un autre avec du personnel équitable par exemple d'un établissement à un autre.

Elle pense être assez informé du fonctionnement d'un EHPAD, par rapport à mon métier. Elle sait qu'il y a un forfait soins, hébergement mais ne connaît pas les chiffres, certains EHPAD demandent à la famille de ramener les produits hygiènes.

Pour Laurence, la modernité n'est pas un critère de qualité. Il faut que le personnel soit en nombre suffisant, formés et bien encadrés pour éviter la maltraitance.

Pour Laurence, il y a une différence entre le privé et le public. Le privé est commercial, pour elle, on ne peut pas faire un commerce de la dépendance. C'est choquant.

Point financier :

Au niveau du budget, cela va entre 1800 € et 3 000 € selon les régions. Un prix acceptable ne devrait pas dépasser les 2000 € par mois.

Description / Explication du collage :

Pascal a fait son collage sur cinq feuilles, quatre feuilles pour les points positifs et une feuille pour les points négatifs. Il a utilisé l'ensemble des catalogues mis à sa disposition.

Pour lui, les EHPAD sont représentés de la manière suivante, les images choisies dans ce travail de collage exprime sa perception et ce qui pour lui existe dans les EHPAD.

Le jour ou il rentrera dans un EHPAD, il faut que cela soit un bel endroit, qui lui plaise que cela soit accueillant, chaleureux avec des fleurs. Il veut se sentir comme-ci il était chez lui, avec du beau mobilier. Il faut y retrouver une belle chambre avec un bon lit et une salle de bain fonctionnelle.

Au niveau des activités au sein de la résidence, il aimerait qu'on lui propose du jardinage, des travaux manuels, des cours d'informatique pour dialoguer avec sa fille et ses petits enfants et être toujours dans l'évolution de la société. Il doit y avoir des activités sportives également, des spectacles, des animaux, des cours de danses par exemple pour maintenir l'autonomie, des activités de bien-être...

Une bibliothèque pourrait être à disposition pour rester cultivé.

Au niveau de la restauration, il souhaite bien manger, pour lui c'est important.

Pour les activités extérieures, un opticien peut intervenir dans l'établissement pour présenter des lunettes. On peut retrouver également un salon de coiffure, des boutiques qui viennent sur place pour que les résidents puissent acheter de nouveaux vêtements.

Pour le lien intergénérationnel, avoir une crèche à proximité ou des enfants qui viennent régulièrement au sein de l'EHPAD pourrait permettre de rester en contact avec des jeunes

Pour les points négatifs, le nombre de personnel pour prendre en charge l'ensemble des personnes âgées est faible. Il a peur que tout le monde ne soit pas assez compétents et encadrés pour finir ses jours en tout tranquillité.

Le tarif des prestations d'un EHPAD lui semble également très élevés.

Points positifs et négatifs des EHPAD :

Points positifs : Rompre l'isolement, environnement collectif, prise en charge

Points négatifs : Lieu de fin de vie, ne pas être chez soi, maltraitance

Connaissances EHPAD :

Il sait qu'il préférerait être dans le privé que le public car la prise en charge est différente. Cependant, le prix est plus élevé dans le privé. Pour lui les EHPAD permettent d'être entouré par une équipe médicale et que la personne soit prise en charge totalement. Le placement en EHPAD engendre la séparation d'un/des proches et un effort dans le financement.

Solutions connues pour placement d'un proche :

Au niveau des solutions pour placer un proche, Pascal connaît l'EHPAD, l'aide à domicile et les familles d'accueil.

Pascal peut envisager le placement d'un proche en EHPAD mais l'EHPAD est la dernière solution, si il ne peut plus vivre seul, si il devient dépendant et si sa fille n'habite pas dans le coin. Il souhaite quand même rester chez lui, le plus longtemps possible, avec une aide à domicile et un appui médical.

Au niveau de ses enfants, il espère que sa fille ne la prenne pas chez elle. De tout façon, si elle habite loin, elle ne pourra pas s'occuper de lui et devra le placer.

Amélioration de l'image d'un EHPAD :

Pour améliorer l'image de l'EHPAD, il pense que le prix pourrait influencer et changer l'image de la société sur ces institutions.

Il n'est pas assez informé des prestations qui sont proposées mais cela est en lien avec son âge et la situation à laquelle il n'est pas encore confrontée.

Les nouveaux établissements sont plus modernes et sont aménagés avec des accessoires pour les personnes à mobilité réduite.

Pour Pascal, il y a une différence entre le privé et le public. Le privé a des établissements plus modernes mais coute plus chers.

Point financier :

Au niveau du budget, cela est entre 2000 et 2500€ par mois.

Pour lui, le prix d'un EHPAD devrait être en lien avec les revenus de la personne âgée, par tranche de revenus par exemple comme les impôts.

Sylvain MAUFROY

Description / Explication du collage :

Sylvain a fait son collage sur trois feuilles, il a fait le choix de ces images que sur l'aspect positif des EHPAD. Ses photos représentent la retraite, les personnes âgées et surtout la dépendance.

Chaque image sélectionnée et collée à un sens ou représente l'EHPAD :

Image chaussures : cela représente le bien-être des pieds, de la marche. C'est un élément important car la perte d'autonomie est fréquente chez la personne âgée.

Image de la table : cela montre une technique d'aide pour les personnes, pour qu'ils restent autonome, les EHPAD ont du matériel adapté à leurs besoins.

Image Tabouret : Le tabouret évoque à nouveau une technique d'aide pour prendre le bain ou la douche

Image Table de soin : le bien-être des personnes est un élément primordial dans une institution et pour leur permettre de finir leur jour en toute tranquillité.

Radio : ancien, vintage, important pour les personnes âgées

Dépendance mode d'emploi : information pour rentrer en EHPAD, comment ça fonctionne ce n'est que lorsqu'on est dans le besoin que l'on découvre les choses. Point négatif, on n'a pas les infos, on doit aller les chercher. Il faut tout faire par soit même.

Un jour ailleurs : Un jour on ne sera plus chez nous, on devra partir et se faire placer. Sylvain préfère rester chez lui et avoir des aides à domicile. Il ne veut pas aller en EHPAD.

Alzheimer : Il rentre en EHPAD seulement s'il a cette maladie, on est obligé de rentrer en EHPAD on ne peut plus se garder seul.

Qu'avez-vous envisagé pour demain : A déjà prévenu ses enfants qu'il ne voulait pas aller en EHPAD. Sauf si Alzheimer

Fleurs : avoir des fleurs en EHPAD c'est important, et en recevoir aussi

Si Sylvain doit aller en EHPAD, photo de vacances, je veux que ça ressemble à des vacances pour qu'il se sente bien. L'idéal pour la retraite c'est d'avoir des maisons de retraite au soleil.

Vive les nouveaux soins : il y a des progrès, on aimerait que les PA soit bien PEC et qu'ils aient les soins nécessaires, peu de personnel pour s'occuper correctement de tout le monde.

Fauteuil : s'il est en EHPAD, il veut que le mobilier soit bien adapté et qu'il soit confortable.

Points positifs et négatifs des EHPAD :

Points positifs : Personnels compétents, les aides financières

Points négatifs : Les vieilles structures, le manque d'effectifs, le linge

Connaissances EHPAD :

Il y a le privé ou public. Les prestations dans le privé sont du haut de gamme et on peut faire des sorties. Il y a peu de personnels présents pour prendre en charge tout le monde correctement.

Solutions connues pour placement d'un proche :

Au niveau des solutions pour placer un proche, Sylvain connaît le foyer logement, EHPAD, l'aide à domicile, la famille d'accueil et le béguinage.

Sylvain peut envisager le placement d'un proche en EHPAD mais l'EHPAD est la dernière solution, il veut garder son proche le plus longtemps à domicile. Il peut avant l'EHPAD, envisager le foyer logement.

Au niveau de ses enfants, il ne pourra pas compter sur eux car ils ne sont pas dans la région. Il pense qu'il ira en EHPAD directement surtout si il a une maladie d'Alzheimer.

Amélioration de l'image d'un EHPAD :

Pour améliorer l'image de l'EHPAD, il faut faire un peu plus de publicité. Il y a peu de publicité pour le public mais beaucoup pour les établissements privés.

Pour lui, il faudrait également, plus de personnel à l'intérieur de l'EHPAD pour s'occuper des personnes âgées.

Sylvain trouve que pour se sentir bien en EHPAD, la nourriture est un élément primordial. Les personnes âgées font particulièrement attention et n'ont plus « que ça » pour se faire plaisir.

Pour Sylvain, il y a une différence entre le privé et le public. Les prestations dans le privé sont du haut de gamme et on peut faire des sorties. Il y a peu de personnels présents pour prendre en charge tout le monde correctement.

Point financier :

Au niveau du budget, cela va de 2000 et 4500 €.

Pour lui, la participation financière acceptable est de 2500 €, après il faut avoir assez de revenus pour payer cette somme.

Maryse FONTAINE

Description / Explication du collage :

Maryse a fait son collage sur six feuilles, Elle a utilisé l'ensemble des catalogues mis à sa disposition sauf le catalogue Neckermann, qui pour elle, n'est pas en adéquation avec les personnes âgées. Les images choisies sont pour elle, dans le but de pouvoir améliorer la vie des personnes âgées et l'image des EHPAD.

Pour elle, les EHPAD sont représentés de la manière suivante, les images choisies dans ce travail de collage expriment sa perception et ce qui pour elle existe dans les EHPAD.

Les images expriment ce qui existent déjà pour elle et ce qu'elle aimerait voir quand elle ira voir un membre de sa famille en institution.

Elle a réalisé :

Une feuille avec des animaux. Ils permettent de chouchouter les humains. Le contact animal est important pour les personnes âgées car c'est réconfortant, thérapeutiques, déstressant

Avoir des rencontres avec les animaux c'est essentiel pour améliorer l'humeur et le bien être des personnes âgées.

Une feuille a été réalisé pour l'extérieur de l'établissement et les enfants. Pour elle, il peut être judicieux d'organiser des piques niques en extérieur, pour que les personnes ne restent pas toujours enfermées. En période de vacances, on peut amener des enfants en faisant appel à des centres aérés pour faire des activités avec les personnes âgées. C'est le lien intergénérationnel qui est très important dans une institution. Des personnes âgées se retrouvent seul car la famille est éloignée et donc avoir de la visite est un plus.

Une feuille pour les activités : la participation, une personne âgée qui peut sortir et qui a les capacités, devraient s'occuper des extérieurs comme elle le faisait dans sa vie. Couper, planter des légumes, fleurs... Les légumes peuvent être récoltés et cuisinés pour l'ensemble de la collectivité lors d'animations. Récolter des légumes pour la restauration est un point important dans un EHPAD. La réalisation d'atelier cuisine une ou deux fois par semaine pourraient aider à les faire manger et les rendre fiers de ce qu'il réalise. Cela entraînerait de plus du lien social et de la stimulation. C'est un moment d'échange.

Pour les soins : avoir des RDV de coiffeur, d'esthétique, tous les 15 jours amélioreraient l'image et l'humeur des personnes. S'occuper des personnes âgées pour leur bien-être et qu'ils se sentent bien dans leurs peaux. Les PA aiment prendre soins d'eux et se sentir bien. Tout ce qui est en lien avec l'esthétique peut jouer sur l'humeur et le bien être des gens.

Le plus important au niveau de la chambre d'un résident est le mobilier. Pour le côté handicap, le mobilier doit être adapté. C'est important pour ne pas les perturber et qu'il garde un maximum leurs autonomies et ne pas les confronter à leurs difficultés. Au niveau des toilettes, de la douche, les poignets de maintien sont importants car les personnes n'ont plus la même force et la même autonomie. Il faut les aider au maximum grâce à ce matériel adapté. L'ensemble du mobilier adapté est primordial dans une chambre d'EHPAD.

Points positifs et négatifs des EHPAD :

Points positifs : Rompre isolement, encadrement médical, collectivité, activités proposées, sorties extérieurs, famille puisse venir quand elle le souhaite

Points négatifs : Seul dans une chambre toute une journée quand on est dépendant

Connaissances EHPAD :

Maryse a peu de connaissances sur le fonctionnement des EHPAD car elle n'est pas encore réellement confrontée au sujet pour ses proches.

Solutions connues pour placement d'un proche :

Au niveau des solutions pour placer un proche, Pascal connaît l'EHPAD, les familles d'accueil et l'hospitalisation.

Maryse peut envisager le placement d'un proche en EHPAD quand la personne ne pourra plus rester seule à domicile pour son bien-être, sa sécurité et avoir l'esprit tranquille pour la famille.

Au niveau de ses enfants, elle pense qu'ils envisageront plus la famille d'accueil dans un premier temps.

Amélioration de l'image d'un EHPAD :

Pour améliorer l'image de l'EHPAD, il parle du prix. On parle beaucoup du prix et cela amène une image négative.

Maryse pense qu'il est important d'être épanoui, de voir un sourire sur la personne et non qu'elle se renferme sur elle-même, qu'elle participe à la vie de l'établissement.

Elle n'est pas assez informée des prestations qui sont proposées. Elle ne se sent pas assez concernée et trouve que l'on doit aller de nous-même chercher les informations.

Pour elle, les anciens EHPAD représentent les mouvoirs mais maintenant ils sont plus modernes, ressemblent plus à des maisons de convalescences.

Pour Maryse, il y a une différence entre le privé et le public. Il faut mieux aller dans un EHPAD privé. Au niveau des soins, des moyens cela est différent et plus important dans le privé. L'encadrement est mieux au niveau des AS, IDE.

Dans le public, problème dans l'entretien du linge alors que dans le privé, plus rigoureux, mieux suivi et plus strict.

Point financier :

Au niveau du budget, cela est entre 2000 et 3000 € par mois. Pour elle, il existe des aides. La fourchette donnée paraît raisonnable par rapport aux prestations proposées.

Christiane LEGROS

Description / Explication du collage :

Christiane a fait son collage sur deux feuilles. Elle a utilisé tous les catalogues mis à sa disposition sauf celui de LIDL et le FEMINA. Elle a fait le choix de choisir que des images positives.

Elle est au cœur du sujet, elle a des retours des usagers à domicile. Le prix des EHPAD n'est pas toujours représentatif de la qualité des soins.

Les différentes images sélectionnées représentent :

Salle de restaurant : elle est présente dans les EHPAD et représente la convivialité. Il faut inciter les personnes âgées à manger en salle de restaurant.

La chambre : On retrouve dans les EHPAD des chambres appropriées à la prise en charge des résidents grâce à des aides techniques adaptées.

Les serviettes : Cela représente la partie prise en charge du linge, prestation importante dans le fonctionnement d'un EHPAD. C'est un point positif car la famille ne s'occupe de rien.

Personne Âgée et un jeune : cela permet d'entretenir l'activité physique avec les professionnels paramédicaux. C'est important lorsque l'on séjourne en EHPAD

Un fauteuil roulant : Cela permet de sortir les patients. C'est un point négatif pour les personnes à mobilité réduite car ils ne peuvent pas sortir seul en fauteuil et doivent être accompagnés. Le manque de personnel ne permet pas de sortir régulièrement ces personnes.

Personne Âgée et soignante : Cette photo montre le rapport soignant/soigné, dans un EHPAD s'il y a un problème il y a toujours quelqu'un pour les prendre en charge. Le relationnel est important, les personnes âgées aiment la tendresse, être écoutés.

Un résident qui a le sourire : c'est un aspect négatif et très peu constaté. En EHPAD, ils sont tristes et malheureux de 1ère apparence.

Jardinage : C'est l'un des activités que peut proposer l'EHPAD. L'avantage d'être en EHPAD et que chaque jour différentes activités sont proposées et permettent de rompre l'isolement de la personne.

Les différentes déficiences : les résidents ont besoin et vont devoir être accompagnés par les professionnels médicaux et paramédicaux. Il y a différentes prothèses en fin de vie qui apparaissent comme les prothèses auditives.

Points positifs et négatifs des EHPAD :

Points positifs : Collectivité, rompre l'isolement, soins proposées

Points négatifs : Pas assez de relationnel, d'écoute, peu de personnels, PEC difficile pour les personnes à mobilité réduite

Connaissances EHPAD :

Christiane a peu de connaissance, elle sait juste que les EHPAD sont des maisons de retraite médicalisée avec des soins.

Solutions connues pour placement d'un proche :

Au niveau des solutions pour placer un proche, Christiane connaît le Foyer logement, EHPAD, famille d'accueil.

Christiane peut envisager le placement d'un proche, elle préfère laisser son proche le plus longtemps possible à domicile avec des aides journalières mais cela reste compliqué la nuit. Si la personne est atteinte de la maladie d'Alzheimer, elle ne voit comme solution que l'EHPAD.

Au niveau de ses enfants, pour elle, n'étant pas sur place mais très présents, ils envisageraient l'EHPAD car cela est plus simple que de gérer les aides à domicile.

Amélioration de l'image d'un EHPAD :

Pour Christiane, les éléments primordiaux dans un EHPAD sont d'avoir une télévision et des soins dispensés par rapport aux maladies/pathologies. La présence d'animaux de compagnie est un peu.

Pour améliorer l'image des EHPAD, elle pense qu'il faudrait plus de personnel. Cela permettrait de passer plus de temps avec les résidents et d'améliorer l'image.

Elle ne pense pas être assez informé du fonctionnement d'un EHPAD.

Christiane pense que les EHPAD de maintenant sont plus connectés avec l'extérieur grâce aux nouvelles technologies.

Pour Christiane, il y a une différence entre le privé et le public. Le privé a beaucoup plus de moyens.

Point financier :

Au niveau du budget, cela varie entre 1800 € et 2 400 € par mois. Un prix acceptable devrait tourner aux alentours de 1600 € tout inclus.

Claudie NAKACHE

Description / Explication du collage :

Claudie a fait son collage sur six feuilles. Elle a effectué son collage par thématique avec l'utilisation de tous les catalogues mis à sa disposition. Les différentes thématiques choisies, qui selon elle sont primordiales dans un EHPAD sont : La nourriture - Les activités - L'environnement - Les soins

Points positifs et négatifs des EHPAD :

Claudie n'a pas pu me citer des points positifs et négatifs des EHPAD car elle n'a pas de connaissance sur le sujet et n'y est pas confrontée.

Connaissances EHPAD :

Idem, elle a très peu de connaissance car pas d'utilité pour le moment. Elle sait juste que l'on y vit en collectivité, que des activités sont proposées et une PEC se fait 24h/24. On peut avoir des aides pour le financement mensuel de l'institution.

Solutions connues pour placement d'un proche :

Au niveau des solutions pour placer un proche, Claudie connaît l'EHPAD, résidence autonomie, aide à domicile.

Claudie peut envisager le placement d'un proche en EHPAD mais l'EHPAD est la dernière solution, elle trouve que c'est mieux que de rester seule à domicile. Pour elle, ses parents n'ont plus la capacité psychique pour prendre les bonnes décisions, elle doit constamment les accompagner. S'ils ne peuvent plus rester seuls à domicile, elle devra faire les démarches elle-même et prendre la décision du choix de l'établissement. Son choix se fera selon les ressources qu'ils peuvent avoir mais également sur la prise en charge. Elle préfère devoir rajouter de l'argent chaque mois mais être certaine qu'ils se sentent bien.

Au niveau de ses enfants, elle sait que ses enfants seront présents pour elle mais ils ont des enfants, un métier. Elle n'ira pas s'installer chez eux et espère qu'ils respecteront sa volonté. Elle souhaite si elle est placée en EHPAD avoir régulièrement de la visite et pas être délaissée.

Amélioration de l'image d'un EHPAD :

Pour améliorer l'image de l'EHPAD, il faut garder le plus de ses repères, garder des activités en fonction de ses goûts, continuer à sortir, pas être enfermé (petites sorties), sollicitation, stimulation très importante.

Il faudrait Arriver à intégrer plus les familles, entrée/sortie plus facilement sans horaires à respecter, faire comme si c'était une maison et pas un établissement.

Changer les couleurs des établissements, souvent ce sont des couleurs pour montrer que l'établissement est « gai » mais ce n'est pas ça qui rend un établissement agréable. Ça participe mais ce n'est pas l'essentiel. Il faut le rendre vivant. Souvent, les établissements manquent de vie.

Pour Claudie, il y a une différence entre le privé et le public. Le privé permet de faire venir plus d'intervenants, d'avoir une meilleure qualité des repas et plus d'animations.

Point financier :

Au niveau du budget, pour elle, cela est dans les 2 000 €. Les gens n'ont pas tous ce budget-là, elle trouve cela trop cher et si elle vient à y être confrontée, elle devra demander à ses enfants de participer.

Christelle CAYEZ

Description / Explication du collage :

Christelle a fait son collage sur trois feuilles sous forme de thématiques. Une feuille représentant les aides techniques, une la vieillesse et la dernière la nourriture et le plaisir. Elle n'a pas trouvé intéressant de se servir du catalogue IKEA et le catalogue de voyage.

Concernant la feuille aide :

Pour elle, il est important de garder son autonomie grâce à des aides techniques, c'est indispensable pour prendre en charge les personnes. Le manque de personnel engendre une prise en charge compliqué, comme au niveau d'une douche par exemple.

En ce qui concerne la thématique vieillesse :

Christelle pense que l'on peut encore vieillir en France si on a des revenus, les moyens de financer sa fin de vie. On a plus le temps d'aller voir les personnes âgées, on ne prend plus le temps, on a notre vie, notre travail. On sait que l'on va vieillir seul. Il y a beaucoup de perte de mémoire particulièrement la maladie d'Alzheimer. On a besoin de gens spécialisés, attentifs. Elle se demande si les institutions ont assez de personnes formées pour les dégénérescences ?

Elle pense que la société est responsable du fait que cela soit difficile. Maintenant il n'y a plus rien pour s'asseoir, pour que les personnes âgées puissent se reposer. Cela passe inaperçu d'enlever les bancs mais pour les personnes âgées cela les restreint dans leurs sorties. Il y a des aides mais c'est très couteux. Elle insiste sur le fait que nous pouvons bien vieillir mas qu'il faut de l'argent et du temps.

Enfin la feuille nourriture/plaisir : Si elle est dans un EHPAD, elle aimerait un bel

aménagement extérieur, de la nourriture de qualité, plus des produits frais (légumes et fruits), variés. Elle souhaiterait avoir des fleurs dans sa chambre, dans les parties communes. Elle trouve que cela amène de la gaieté.

Elle détaille certaines images de son collage comme la crème de beauté qui représente le bien être. Le passage d'une esthéticienne/coiffeuse peut apporter de la confiance en soi et permettre d'être encore présentable et de se sentir bien.

L'image représentant des animaux, pour elle, avoir des animaux dans l'EHPAD permet d'amener de la joie également, ils peuvent s'attacher à eux et cela fait de la compagnie.

Les réunions intergénérationnelles sont de plus en plus d'actualité. Elle trouve que c'est un bon point pour garder un lien avec l'extérieur, de la discussion et amener de la gaieté.

Points positifs et négatifs des EHPAD :

Points positifs : : Rompre isolement, activités, moins triste qu'être seul

Points négatifs : Budget, peur de la maltraitance

Connaissances EHPAD :

Un EHPAD est composé de : IDE, AS, MEDCO, Directrice, secrétaire, ASH. Agent de maintenance.

Christelle n'a jamais visité un EHPAD. Elle va prochainement devoir faire des visites d'EHPAD car son père ne peut plus rester seul à domicile et les aides ne suffisent plus. Elle culpabilise de devoir le placer mais ne trouve pas d'autres solutions.

Solutions connues pour placement d'un proche :

Au niveau des solutions pour placer un proche, Christelle connaît l'EHPAD, l'aide à domicile, la famille d'accueil.

Christelle peut envisager le placement d'un proche mais plus ou moins à long terme. Elle ne voudrait pas le mettre en EHPAD par rapport au coût. Elle a peur de payer et qu'il ne soit pas bien soigné, si son père y séjourne, c'est qu'il n'aura plus le choix. Son père n'est plus forcément en capacité de prendre des décisions seules et a besoin de son aide pour gérer sa vie, elle se doit de lui trouver un endroit où il se sentira bien et où elle le saura en sécurité.

Au niveau de ses enfants, pour elle, ils ne s'occuperont pas d'elle et de son mari. Ils auront leur vie. Elle trouve que sa génération est déjà compliqué pour gérer une personne âgée alors leur génération sera encore plus compliqué. Elle ne préfère pas y penser.

Amélioration de l'image d'un EHPAD :

Pour Christelle, pour se sentir bien en EHPAD, il faudrait y trouver plus de personnels appropriés, formés. Le métier de soignant n'est pas assez valorisé dans la société ce qui engendre des difficultés de recrutements. Comme elle le souligne, ce n'est pas un métier facile.

Point financier :

Au niveau du budget, cela va est compris 2200 et 3 000 euros. Un prix acceptable ne devrait pas dépasser les 1500 € par mois.

Michèle BIGO

Description / Explication du collage :

Pascal a fait son collage sur quatre feuilles représentés sous forme de thématiques. Il a utilisé l'ensemble des catalogues mis à sa disposition sauf celui des voyages.

Pour elle, les EHPAD sont représentés de la manière suivante, les images choisies dans ce travail de collage expriment sa perception et ce qui pour lui existe dans les EHPAD.

La feuille représentant le thématique mobilier : Elle veut avoir de la couleur, des beaux meubles, un bel environnement, de la belle vaisselle, que cela soit moderne pour que l'on s'y sente bien. Des fleurs seraient un plus pour amener de la gaieté dans l'établissement.

Les collages de la feuille de soins représentent une salle de bain adapté avec des aides techniques selon les besoins au quotidien. Différentes aides existent pour aider les personnes en perte d'autonomie. Avoir des soins esthétiques, médicaux au quotidien et être bien pris en charge sont des éléments importants lorsque l'on séjour en EHPAD.

Enfin une feuille alimentation. Pour Michèle, il faut continuer à manger équilibré, avec des fruits/légumes. Il est important de bien manger, c'est ce qu'il reste malheureusement en fin de vie et c'est l'intérêt de bcp de personnes pour se faire plaisir.

Points positifs et négatifs des EHPAD :

Points positifs : Rompre solitude

Points négatifs : manque de considération, peu de personnel.

Connaissances EHPAD :

Pour elle, les EHPAD permettent d'être entouré par une équipe médicale avec une prise en charge 24h24 en gardant une vie normale.

Solutions connues pour placement d'un proche :

Au niveau des solutions pour placer un proche, Michèle connaît l'EHPAD et les familles d'accueil.

Michèle n'envisage pas le placement en EHPAD. Elle se tournera plus vers une famille d'accueil car au niveau financier cela est moins cher.

Au niveau de ses enfants, pour elle, le problème se posera si elle se retrouve veuve. Elle souhaite que sa fille la prenne chez elle et aménage un endroit spécifique pour elle. Cela dépendra si elle est autonome évidemment.

Amélioration de l'image d'un EHPAD :

Pour améliorer l'image de l'EHPAD, elle pense que le bouche à oreille est fortement responsable de l'image négative renvoyée.

Elle trouve ne pas être assez informée des prestations qui sont proposées. De plus, elle n'est pas confrontée à cette situation actuellement mais pense que le moment voulu elle aura des difficultés à trouver des informations.

Les nouveaux établissements sont plus modernes et sont aménagés avec des accessoires pour les personnes à mobilité réduite.

Pour Michèle, les établissements publics font références à des hospices. Cela fait des générations que ces établissements sont perçus comme tels.

Point financier :

Au niveau du budget, cela est entre 2000 et 2500€ par mois. Pour elle, il y a des prix exorbitants et non justifiés.

Avec les retraites on en a pas assez, il faut faire des économies, vendre la maison, etc. ... La fourchette est correcte pour être vraiment bien pris en charge.

Pour elle, le prix d'un EHPAD devrait être entre la fourchette donnée précédemment. Cependant, les retraites ne sont pas suffisantes et il est nécessaire de faire des économies, de vendre la maison, etc....

La connaissance et l'image des EHPAD auprès de la population

En France, l'image des **EHPAD** est souvent perçue comme négative. Les **personnes âgées**, voit ces institutions comme des mouiroirs, des lieux de fin de vie. La société actuelle a évolué de par les initiatives des pouvoirs publics et une espérance de vie qui ne cesse d'augmenter. Ce mémoire s'est alors basé sur la problématique : Quelles sont les perceptions et représentations des EHPAD auprès des potentiels futurs usagers ?

Pour répondre à cette problématique, une recherche a été réalisé au travers de l'utilisation d'une méthode projective, le **collage**. Celui-ci a été complété par des entretiens semi directifs pour avoir davantage d'information sur la représentation qu'ils peuvent avoir des EHPAD. De cette étude est ressortie deux thématiques, les EHPAD, un mal nécessaire et les efforts salués pour améliorer l'image de ces établissements. La finalité de ce travail a été de mettre à disposition des directeurs d'établissements, des guides pratiques pour améliorer l'image et la **représentation** des EHPAD auprès des futurs potentiels usagers et/ou leurs proches.

Mots-clés : **EHPAD - personne âgée - représentations - collage**

The knowledge and the image of the EHPAD with the population

In France, the image of **retirement home** is often perceived as negative. The **elderly**, sees these institutions as hospice, end-of-life places. Today's society has evolved through government initiatives and ever-increasing life expectancy. This dissertation was then based on the problem: What are the perceptions and representations of retirement home with potential future users? To answer this problematic, a survey was realized through the use of a projective method, the "**collage**". Semi structured interviews was added to this survey in order to gain information about the representation they may have of nursing homes. From this study came positive and negative determinants: lack of staff, monthly budget, home help. However, they also see efforts praised to improve the image of these establishments such as food, pets or technical aids. The purpose of this work was to provide school directors with practical guides to improve the image and **representation** of retirement home to potential future users and / or their relatives.

Keywords : **retirement home - elderly – collage - representation**