

SYNTHÈSE

PERSONNES HANDICAPÉES

RECOMMANDATIONS
DE BONNES PRATIQUES PROFESSIONNELLES

Décembre 2013

QUALITÉ DE VIE EN MAS-FAM (VOLET II) – VIE QUOTIDIENNE, SOCIALE, CULTURE ET LOISIRS

L'Anesm a choisi de réaliser un programme de recommandations de bonnes pratiques professionnelles portant sur la qualité de vie en Maison d'accueil spécialisée et en Foyer d'accueil médicalisé du fait de la grande vulnérabilité, de la diversité et de la complexité des situations de handicap des personnes qui y sont accueillies.

Le premier volet du programme qualité de vie en MAS-FAM aborde **les questions de communication, d'expression, de participation et de citoyenneté**. Pouvoir exprimer ses besoins et ses attentes et être compris est un élément central de la qualité de vie.

Le second volet du programme qualité de vie aborde **cette question sous l'angle de la vie quotidienne, sociale, de la culture et des loisirs**. Il renvoie à une dimension plus objective de la qualité de vie : pouvoir satisfaire ses besoins essentiels, disposer d'un cadre de vie de qualité, pouvoir tisser des liens sociaux et affectifs, avoir accès aux pratiques culturelles et aux loisirs, etc.

Ci-après, l'essentiel de chaque chapitre.



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

I LA VIE QUOTIDIENNE ET LE CADRE DE VIE

Personnaliser l'accompagnement dans les gestes du quotidien

- Proposer un accompagnement personnalisé dans les gestes du quotidien à partir du recueil des attentes de la personne et d'une évaluation interdisciplinaire.
- Réaliser la transmission de ces informations afin d'assurer une cohérence tout au long de l'accompagnement.
- Réévaluer régulièrement la pertinence de l'aide proposée.
- Apporter, pour chaque personne, tout le temps nécessaire d'accompagnement professionnel.
- Annoncer et expliquer les gestes réalisés pour aider la personne.
- Proposer, le cas échéant, un apprentissage des gestes du quotidien.
- Aider les professionnels à prendre du recul dans leur relation d'accompagnement afin qu'ils ne sur-évaluent ou sous-évaluent pas les potentialités de la personne.
- Donner à la personne la possibilité d'exprimer, auprès d'un professionnel de son choix, sa difficulté à vivre sa dépendance ou la perte progressive de ses potentialités.

Favoriser le confort physique et psychologique des personnes

- Former et sensibiliser les professionnels afin qu'ils préviennent et évitent les douleurs dans les gestes de la vie quotidienne.
- Identifier les positions les plus confortables pour la personne.
- Porter l'attention nécessaire aux soins d'hygiène.
- Prendre en compte les particularités sensorielles des personnes afin d'adapter leur environnement et d'éviter une sur-sollicitation.
- Identifier le contexte et les situations potentiellement générateurs de stress afin d'ajuster l'accompagnement.
- Assurer la transmission de ces informations aux professionnels qui interviennent dans l'accompagnement.
- Porter une attention particulière aux changements de comportement et d'attitudes susceptibles de révéler une gêne, un mal-être ou une douleur.
- Assurer la transmission de ces informations aux professionnels susceptibles d'avoir une expertise sur la souffrance afin d'apporter une réponse personnalisée.

Mettre en place un cadre de vie et une organisation logistique adaptés à un lieu de vie

- Concilier confort, robustesse, ergonomie, sécurité et esthétique dans le choix du mobilier.
- Rendre le cadre de vie chaleureux au travers de la décoration.
- Rencontrer les services de contrôle et de certification relatifs aux règles d'hygiène et de sécurité pour échanger sur les modalités pratiques de respect des règles et normes susceptibles de faciliter la participation des personnes aux différentes tâches domestiques et de la vie courante. Et mettre en avant la notion de « lieu de vie ».

- Identifier la taille des unités de vie la plus adaptée permettant aux personnes de se sentir « chez elles ».

Assurer la qualité gustative des repas en tenant compte des besoins spécifiques des personnes

- Identifier au moment de l'accueil et tout au long du séjour, les goûts, habitudes alimentaires et contraintes spécifiques liées à la santé de la personne.
- Assurer l'effectivité de la transmission de ces informations aux professionnels.
- Prévoir un plat de remplacement pour tenir compte des goûts, habitudes alimentaires et éventuelles aversions des personnes.
- Sensibiliser les professionnels à l'importance de la présentation des aliments dans les plats et les assiettes pour les rendre appétissants.
- Apporter un soin particulier à la qualité des repas des personnes qui ont un mode d'alimentation spécifique et notamment ceux bénéficiant de textures modifiées.
- Privilégier autant que possible les plats élaborés avec des produits frais.
- Mettre en place une commission des menus associant les personnes accueillies pour évaluer et améliorer la qualité des repas.
- Proposer des activités ayant pour objet le goût (atelier cuisine, repas thématiques, barbecues, sorties au restaurant, etc.).

Respecter les personnes dans leur vie privée et leur intimité

- Inscrire dans les documents institutionnels le droit à la vie privée et à l'intimité des personnes accueillies et les modalités pratiques de sa mise en œuvre.
- Informer les personnes accueillies de leur droit à la vie privée et à l'intimité.
- Préserver l'intimité corporelle des personnes pendant l'aide à la toilette/l'habillage.
- Prioriser les chambres et les sanitaires individuels dans les réaménagements de bâtiments et les nouvelles constructions.
- Laisser à la personne la possibilité de choisir sa chambre lorsque cela est possible, de la décorer et de disposer de ses propres meubles.
- Garantir matériellement l'impossibilité d'une intrusion volontaire dans la chambre de la personne, sans son consentement, en son absence ou en sa présence.
- Donner la possibilité aux personnes de recevoir leurs proches dans un espace privatif.
- Informer les proches et les familles du droit à l'intimité et à la vie privée des personnes accueillies.
- Recueillir l'accord des personnes lorsque des informations à caractère privé sont partagées ainsi que pour la captation et la diffusion de chaque photo ou vidéo.
- Évaluer les modalités pratiques du respect de l'intimité et de la vie privée des personnes pour identifier les axes d'amélioration.

Reconnaître et faciliter la vie spirituelle

- Rappeler aux personnes accueillies leur droit à la pratique religieuse, leur liberté de croyance, de pensée et celle des autres.
- Faciliter l'accès aux lieux et aux ministres du culte, aux pèlerinages, etc.
- Respecter les habitudes alimentaires en fonction des éléments discutés et acceptés lors de l'accueil en établissement.
- Porter une vigilance à tout risque de prosélytisme et de dérive sectaire.
- Accepter tous les signes religieux, rites et pratiques effectués par les personnes accueillies dans la limite du respect de la liberté d'autrui.

2 LA VIE RELATIONNELLE ET SOCIALE

Mettre en place les conditions qui facilitent les échanges entre personnes accueillies

- Faciliter l'intégration d'une nouvelle personne dès l'accueil.
- Mettre à disposition des espaces conviviaux *intra* et *inter*-unités facilitateurs à la rencontre, y susciter les échanges entre personnes.
- Connaître les éventuels besoins de médiation dans les échanges entre personnes.
- Rendre conviviaux les temps de repas.
- Proposer des activités, sorties, événements dont l'objectif est de favoriser et développer le lien social.
- Tenir compte des besoins et souhaits d'isolement de la personne.
- Solliciter les instances de participation (CVS, réunions d'unités ou autres) pour identifier les attentes des personnes en matière de lien social au sein de l'établissement.

Anticiper et gérer les situations de violence envers autrui

- Expliquer aux personnes les règles de fonctionnement liées à la vie en collectivité.
- Élaborer des procédures d'anticipation et de gestion des situations de violence en équipe pluridisciplinaire.
- Former les professionnels à l'analyse et à la gestion des situations de violence.
- Aborder en équipe chaque situation de violence.

Faciliter les relations que les personnes accueillies souhaitent avoir avec leurs proches

- Identifier les besoins et attentes de la personne accueillie dans ses relations avec ses proches. Réactualiser régulièrement ces éléments.
- Informer les proches du fonctionnement de l'établissement.
- Sensibiliser l'ensemble des professionnels à l'importance de la qualité et de la personnalisation de l'accueil des proches.
- Solliciter l'avis des représentants au CVS des familles et ceux des usagers sur les conditions d'accueil des proches.

- Diversifier les lieux et les modalités de rencontre possibles entre la personne accueillie et ses proches afin de répondre aux besoins et attentes des uns et des autres.
- S'ajuster autant que possible aux attentes de la personne accueillie et de ses proches concernant la fréquence et la durée des retours au domicile.
- Soutenir, le cas échéant, les proches dans leur relation avec la personne accueillie.

Aider les personnes accueillies à développer des liens avec des personnes extérieures à l'établissement

- Faciliter l'accès à des activités culturelles, artistiques et de loisirs qui offrent des possibilités de rencontres basées sur les centres d'intérêt communs des personnes.
- S'appuyer sur les autres structures intervenant dans le champ du handicap pour faciliter les rencontres.
- Faciliter l'accès aux outils de communication comme internet.

Reconnaître la vie affective et sexuelle des personnes

- Affirmer, dans les documents institutionnels, la liberté, pour les personnes accueillies d'avoir des relations sexuelles, dans la limite du respect d'autrui.
- Organiser pour les professionnels des temps d'information, d'échange, de sensibilisation et de formation sur la vie affective et sexuelle.
- Formaliser dans un document institutionnel, les problématiques relatives à cette question.
- Donner la possibilité aux personnes accueillies de recevoir leur partenaire dans leur espace privatif en garantissant l'absence d'intrusion dans celui-ci.
- Définir avec la personne ses éventuels besoins et attentes en termes d'écoute, d'information, ou encore d'aménagement de sa chambre et de son mobilier.
- Informer de façon adaptée la personne des différentes méthodes contraceptives existantes et lui proposer d'y avoir accès.
- Identifier les éventuelles situations de vulnérabilité en tenant compte de la capacité à consentir de la personne.

Valoriser les personnes accueillies et ouvrir l'établissement sur son environnement afin de faciliter leur inclusion sociale

- Valoriser les personnes accueillies aux yeux des professionnels, des autres personnes accueillies, des proches et des personnes extérieures à l'établissement.
- Aider les personnes à se valoriser et à améliorer l'image qu'elles ont d'elles-mêmes.
- Ouvrir l'établissement à et sur son environnement.

3 LES PRATIQUES CULTURELLES, LE SPORT ET LES LOISIRS

Favoriser l'accès aux activités culturelles, sportives, de loisirs et de détente

- Identifier les centres d'intérêt de chaque personne en termes d'activités culturelles, de sport et de loisirs.
- Positionner l'établissement comme un espace de découverte et d'enrichissement culturel pour les personnes.
- Faire des propositions aux personnes formulant peu d'attentes.
- Respecter le souhait de certaines personnes de ne participer à aucune activité tout en analysant la nature du souhait émis et en restant force de proposition.
- Identifier les différentes activités culturelles et de loisirs pouvant être proposées aux personnes accueillies en fonction des ressources de l'environnement et des compétences des professionnels.
- Construire des partenariats et favoriser la mutualisation des ressources.
- Personnaliser les modalités de participation à une même activité.
- S'assurer que les professionnels disposent des compétences requises.
- Évaluer les effets, pour les personnes, de leur participation à l'activité.

Promouvoir et accompagner les pratiques spontanées de loisirs, de culture et de détente

- Identifier, avec la personne et le cas échéant ses proches, ses habitudes en matière de détente, de loisirs et de culture (musique, télévision, lecture, dessin, jeux de société, promenade etc.).
- Être à l'écoute des personnes accueillies étant en demande d'un accompagnement.
- Faire des propositions aux personnes en difficultés pour initier seules ces activités. Se saisir de tous les événements, fussent-ils *a priori* insignifiants, pour partager, découvrir et échanger.
- Aménager des espaces de détente et de loisirs collectifs et mettre à disposition du matériel adapté.
- Évaluer les bénéfices de ces pratiques pour les personnes accueillies.

4 LES RYTHMES DE VIE ET L'ENVIRONNEMENT

Définir les rythmes de vie conciliant besoins de repères et de changements

Adapter la mobilité des professionnels aux besoins de repères et de changements des personnes

Diversifier les espaces au sein de l'établissement et faciliter leur accès

- Diversifier les espaces mis à la disposition des personnes.
- Rendre accessible des espaces extérieurs.
- Aménager les différents espaces de l'établissement de façon à les rendre accueillants, accessibles et sécurisés.
- Encourager et aider les personnes ayant une mobilité limitée à se déplacer.

Assurer les sorties à l'extérieur de l'établissement

- Réaliser, pour chaque personne, une évaluation interdisciplinaire de ses potentialités à sortir seule.
- Mener une réflexion sur la liberté d'aller et venir au sein de l'établissement et sur les moyens susceptibles de garantir cette liberté.
- Proposer régulièrement des accompagnements à l'extérieur de l'établissement aux personnes n'étant pas en mesure de sortir seules.

Co-organiser des projets de vacances

- Identifier les modalités de mise en œuvre des vacances les plus adaptées pour chaque personne (en fonction de ses attentes, ressources financières et besoins spécifiques).
- Consulter le représentant légal concernant les aspects budgétaires du projet.
- Rechercher et activer les aides financières.
- Associer les personnes à toutes les étapes de l'organisation de leurs vacances.
- Assurer une continuité de l'accompagnement lors des vacances.
- Réaliser une évaluation des vacances pour faire évoluer l'organisation des suivantes, le cas échéant.