



# Trame d'entretien de recueil des besoins et attentes du résident pour l'organisation des activités

Cette trame est une proposition de support pour l'**entretien de recueil des besoins et attentes du/de la résident-e**.

C'est une aide à la construction d'un entretien notamment pour ne pas « oublier » certains thèmes essentiels dans l'organisation des activités. Elle se veut un complément du projet d'accompagnement personnalisé.

## Les objectifs des entretiens

- Recueillir :
  - les besoins du/de la résident-e,
  - les attentes du/de la résident-e,
  - les ressources (familiales, amicales, de voisinage, ...) et les compétences du/de la résident-e concernant les activités favorisant la vie sociale et l'autonomie,
- Définir un programme personnalisé d'animation du/de la résident-e articulé avec le programme collectif d'animation de la résidence,
- Répondre aux besoins et attentes des résident-e-s,
- Mobiliser les ressources et les compétences du/de la résident-e,
- Favoriser le maintien de l'autonomie du/de la résident-e,
- Donner des conseils adaptés et personnalisés,
- Déterminer le niveau de lien social, de solitude, d'isolement,
- Identifier les motivations et les freins à la participation aux activités,
- Nourrir la réflexion pour la construction du programme collectif d'animation,
- ...

Ce recueil des besoins, attentes et ressources du/de la résident-e s'appuie sur l'évaluation : de **l'état de santé** de la personne, de **ses capacités et incapacités**, de **ses centres d'intérêt**, de **son histoire de vie**, de **ses souhaits**...

Il constitue un des volets du projet d'accompagnement personnalisé - [https://www.has-sante.fr/portail/jcms/c\\_2891427](https://www.has-sante.fr/portail/jcms/c_2891427)

## Le contexte des entretiens

### Qui mène ces entretiens ?

- Les responsables de résidences autonomie,
- Les animateurs,

Tout autre membre de l'équipe - [https://www.has-sante.fr/portail/jcms/c\\_2891427](https://www.has-sante.fr/portail/jcms/c_2891427)

### À quel moment avoir cet entretien ?

- Prévoir un moment dédié, si possible quelques semaines après l'admission,
- Plusieurs fois durant la période de séjour (ou au moins une fois par an),
- En fonction de l'état de santé du/de la résident-e, et/ou de tout autre évènement marquant.

### Quel type d'entretien mener ?

Il s'agit d'un entretien qualitatif et non de la remise d'un questionnaire :

- Entretien formel avec rendez-vous,
- Entretien informel au cours d'une rencontre,
- Entretien individuel (et non collectif),
- Entretien semi-directif (avec des questions ouvertes).

## Les bonnes pratiques pour mener un entretien

- Favoriser un accueil de qualité : les premiers échanges sont déterminants,
- Se présenter avant l'entretien,
- Donner les objectifs de l'entretien aux résident-e-s,
- Respecter la confidentialité,
- Donner la parole aux résident-e-s,
- Favoriser le dialogue et l'échange,
- Valoriser les résident-e-s et les encourager à s'exprimer,
- Respecter la liberté de choix des résident-e-s,
- Définir avec les résident-e-s les modalités de leur accompagnement,
- Favoriser une écoute active,
- Etre attentif à la communication « verbale » et « non-verbale ».

## Les questions à poser en entretien qualitatif

Toutes les questions proposées ci-dessous ne sont pas à aborder systématiquement. L'essentiel est de poser des questions claires principalement sur les pratiques.

Il est conseillé d'ouvrir la discussion avec une question introductive très générale. L'enjeu de l'entretien est de favoriser un échange oral, in situ.

### Pour les nouveaux arrivants :

#### 1. Les activités passées, en cours ou envisagées : identifier les pratiques des résident-e-s et faire le lien avec les activités qui existent au sein de la résidence

- Quelles sont les activités que vous pratiquez déjà (jardinage, bricolage, lecture, tricot, jeux collectifs, déplacements à pied...) ?
- Quelles activités voulez-vous reprendre ou découvrir ?
- Est-ce que vous envisagez de poursuivre les activités que vous aviez à l'extérieur avant d'emménager en résidence autonomie ?

## **2. Les freins et les leviers à la participation aux activités**

- Envisagez-vous de participer à des activités qui sont à l'extérieur de la résidence ?
- À quels moments préférez-vous participer à des activités (matin, après-midi, week-end) ?
- Qu'est-ce qui pourrait vous empêcher de participer aux activités ?
- Dans quelle mesure pourriez-vous participer financièrement aux activités ? Et pour quelles activités ?

## **3. La contribution à l'organisation des activités par les résident-e-s et/ou par leur entourage**

- Que pourriez-vous proposer comme activité ?
- Connaissez-vous quelqu'un dans votre entourage qui pourrait proposer une activité ?
- Auriez-vous envie de participer à l'organisation des activités ?
- Souhaiteriez-vous inviter des proches pour participer à des activités ?
- Quelles activités souhaitez-vous que la résidence mette en place ?

### **Pour les résident-e-s :**

- À quelles activités participez-vous (loisirs, santé...) ?
- Quelles sont les raisons qui font que vous participez ou ne participez pas aux activités proposées ?
- Quels changements apporteriez-vous ?
- Votre participation aux activités a-t-elle modifié vos comportements et votre quotidien ?
- Avez-vous ressenti des bénéfices depuis que vous participez aux activités ?
- Quelles autres/nouvelles activités souhaiteriez-vous ?
- ...

## **L'exploitation des entretiens**

Il est impératif de respecter la confidentialité des informations recueillies.

Il y a deux types d'exploitation :

- Individuelle pour travailler sur le programme personnalisé d'animation et l'adapter aux besoins de chaque résident,
- Collective/globale pour diversifier, si besoin, l'offre d'actions de prévention de la résidence.

### **Qui exploite ces entretiens ?**

- Le professionnel qui a conduit l'entretien (le responsable de la résidence autonomie, l'animateur...),
- Ou tout autre membre de l'équipe (y compris un jeune en service civique, un stagiaire...).

### **Comment exploiter les données de ces entretiens ?**

L'exploitation qualitative et quantitative de ces données peut se faire par :

- La réalisation de comptes-rendus d'entretiens,
- L'analyse du contenu avec les verbatims,
- L'élaboration de données statistiques et graphiques.

### **Comment exploiter les résultats de ces entretiens ?**

- Adapter le programme personnalisé d'animation et le projet d'accompagnement personnalisé,
- Enrichir le programme collectif d'animation.



## Points de vigilance

- Repérer les résident-e-s « précaires » et/ou « fragiles »,
- Prêter une attention particulière aux changements concernant le parcours de vie et le bien-être des résident-e-s,
- Aborder la prévention globale et les déterminants de santé,
- Associer, dans la mesure du possible, avec accord des résident-e-s, les proches dans la construction du programme personnalisé d'animation et la vie de la résidence.

## Liens vers d'autres ressources

La qualité de vie en résidences autonomie, mars 2018.

[https://www.has-sante.fr/portail/jcms/c\\_2891427](https://www.has-sante.fr/portail/jcms/c_2891427)

Repérage des déficiences sensorielles et accompagnement des personnes qui en sont atteintes dans les établissements pour personnes âgées - Volet résidences autonomie, décembre 2016.

[https://www.has-sante.fr/portail/jcms/c\\_2834910/fr/reperage-des-deficiences-sensorielles-et-accompagnement-des-personnes-qui-en-sont-atteintes-dans-les-etablissements-pour-personnes-agees-volet-residences-autonomie](https://www.has-sante.fr/portail/jcms/c_2834910/fr/reperage-des-deficiences-sensorielles-et-accompagnement-des-personnes-qui-en-sont-atteintes-dans-les-etablissements-pour-personnes-agees-volet-residences-autonomie)

Repérage des risques de perte d'autonomie ou de son aggravation pour les personnes âgées - volet Résidences autonomie, décembre 2016.

[https://www.has-sante.fr/portail/jcms/c\\_2834985/fr/reperage-des-risques-de-perte-d-autonomie-ou-de-son-aggravation-pour-les-personnes-agees-volet-residences-autonomie](https://www.has-sante.fr/portail/jcms/c_2834985/fr/reperage-des-risques-de-perte-d-autonomie-ou-de-son-aggravation-pour-les-personnes-agees-volet-residences-autonomie)

Conseil général de la Vienne. Guide des bonnes pratiques pour les professionnels de l'aide à domicile, Édition 2012.

<http://socratesonline.com/assets/guide-des-bonnes-pratiques.pdf>

MULLER Marianne, L'accueil des personnes âgées en établissement : entre progression et diversification de l'offre, Résultats de l'enquête EHPA 2015. Les dossiers de la DREES, septembre 2017, n°23 p.

[https://drees.solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/dd20\\_resultats\\_ehpa\\_2015.pdf](https://drees.solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/dd20_resultats_ehpa_2015.pdf)



Les caisses de retraite et Santé publique France aident les personnes âgées à bien vivre leur âge

● [www.pourbienvieillir.fr/residences-autonomie](http://www.pourbienvieillir.fr/residences-autonomie)

