

# Personne âgée, Je peux donner mon avis sur mon accompagnement

**Octobre 2025**

Je suis une personne âgée qui reçoit de l'**aide à mon domicile**, ou je vis dans un **établissement** ou je suis accueilli dans un **centre**, etc.

J'ai une histoire, des préférences, des besoins et surtout, j'ai des choses à dire sur ce que je vis.

Personne ne peut mieux le dire mieux que moi. Je sais ce qui me convient, ce qui me fait du bien, ce qui me gêne ou me fatigue.

Je peux dire ce que je ressens, ce que j'aime, ce qui me dérange, et ce que je voudrais voir changer.

- ⇒ **Exprimer mon opinion et mes préférences est un droit fondamental.**
- ⇒ **Mon expérience est précieuse et elle mérite d'être prise en compte.**

# Pourquoi recueillir le point de vue ?

## Les avantages pour moi

- Quand je peux m'exprimer, je me sens reconnu, respecté, valorisé. Je me sens plus libre, plus confiant, plus impliqué. Je sens que je compte.
- Cela améliore ma qualité de vie, mon bien-être, mon estime. Cela me donne envie de participer, de m'engager, de continuer à dire ce que je pense.

## Les avantages pour les professionnels

- Quand les professionnels écoutent mon point de vue, ils comprennent mieux mes besoins, mes attentes, mes ressentis. Ils peuvent adapter leur accompagnement, améliorer leurs pratiques, renforcer leur relation avec moi.
- Cela rend leur travail plus humain, plus juste, plus efficace. Cela leur donne du sens, de la reconnaissance, de la motivation.

## Les avantages pour les établissements et services

- Quand les établissements prennent en compte mon avis, ils améliorent leur organisation, leur fonctionnement, leur qualité.
- Ils montrent qu'ils respectent les personnes qu'ils accompagnent. Qu'ils veulent progresser, évoluer, s'adapter.

- ⇒ **Lorsque tout le monde a donné son point de vue, les personnes qui ont recueilli m'expliquent les résultats.**
- ⇒ **On décide tous ensemble, de ce qui doit être modifié, quand et comment cela se passera.**

# A propos de quoi recueillir ?

Je peux m'exprimer sur **tous les sujets qui m'intéressent et qui comptent pour moi** :

## Mon cadre de vie

- Ma chambre, les espaces communs, le confort, la sécurité.
- L'ambiance sonore et visuelle, la propreté, les couleurs, les odeurs.

## Mon quotidien

- Les repas, les horaires, les douches, les activités proposées.
- Ce que je fais dans la journée, ce que j'aimerais faire.

## Les soins et l'accompagnement

- Comment les soins sont organisés, si j'ai mon mot à dire.
- Comment je me sens respecté, écouté, traité.

## Les relations

- Avec les professionnels, les autres résidents, ma famille.
- Si je me sens entouré, compris, considéré.

## Mon autonomie

- Ma capacité à faire des choix pour moi-même.
- Ma participation dans la prise des décisions me concernant.

## Ma participation citoyenne

- Si je me sens en lien avec mon entourage, la société.
- Si je peux sortir, participer à des activités, garder mes liens.

## L'information

- Si on me tient au courant de la vie de la résidence.
- Mon accès à mes droits, si je peux poser des questions.

# Comment mon point de vue est recueilli ?

**Toutes les personnes peuvent donner leur point de vue** lorsque les méthodes et outils sont adaptés, même celles rencontrant des difficultés de communication.

Les personnes qui recueillent mon avis sont formées à plusieurs méthodes. Elles choisissent avec moi, en fonction du sujet à aborder et de mes préférences.

Elles peuvent me proposer de :

- Répondre à des questionnaires simples.
- Réaliser un entretien, où je parle seul librement.
- Participer à des groupes de parole, où je partage avec d'autres.
- Dessiner, prendre des photos ou des vidéos.
- Commenter des photos ou des vidéos réalisées par d'autres.

Pour m'exprimer, je peux être accompagné. Une personne que je choisis peut m'aider.

## Il n'y a aucune obligation à donner son point de vue.

Si je ne souhaite pas m'exprimer, je peux le dire sans crainte. Je n'y serai pas forcé et cela n'entraînera aucune conséquence sur mon accompagnement.

La HAS remercie les résidents et les professionnels de la **Résidence Mutualiste Robert Grandjean** à Talant (Côte-d'Or) qui ont participé à la production de cette version destinée aux personnes âgées.

Ce document présente les points essentiels de la publication "Point de vue des personnes accompagnées par les ESSMS"



Toutes nos publications sont téléchargeables sur [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)