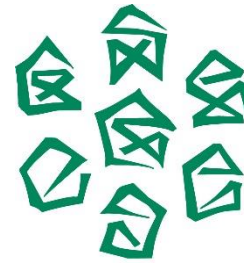


# PROJET Charte éthique AFISA

## Synthèse des verbatimms

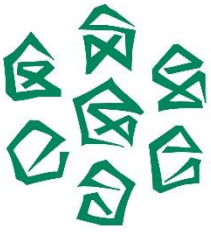
Novembre 2023

Daniel Pugin, GT charte éthique



## AFISA-VFAS

Association fribourgeoise des institutions  
pour personnes âgées et de l'aide et des soins à domicile  
Vereinigung Freiburger Alterseinrichtungen und Spitex



# AFISA-VFAS

Association fribourgeoise des institutions  
pour personnes âgées et de l'aide et des soins à domicile

Vereinigung Freiburger Alterseinrichtungen und Spitex

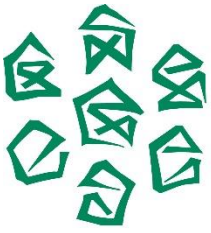
## Objectifs de la consultation des résidents et bénéficiaires d'ASAD:

Connaître ce qui est important pour leur qualité de vie, leurs relations avec le personnel et l'institution, connaître leurs valeurs et priorités. Entendre ce à quoi ils nous rendent attentifs.

=> Retour éclairant pour l'institution comme pour le projet charte éthique

## Moyens:

- Récouter des « **verbatim** », c'est-à-dire des réflexions, avis ou commentaires en leur demandant :
  - - *qu'est-ce qui est important pour votre bien-être dans l'aide et les soins que nous vous apportons ?*
  - - *qu'est-ce qui est important pour le respect de votre dignité ? de votre intimité ? de votre liberté ? du rapport de confiance ? ...*
  - - *qu'est-ce qui est important pour votre qualité de vie ? votre moral ? ...*



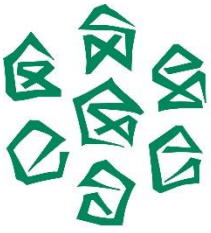
# AFISA-VFAS

Association fribourgeoise des institutions  
pour personnes âgées et de l'aide et des soins à domicile

Vereinigung Freiburger Alterseinrichtungen und Spitex

## Participation de 15 EMS et de 5 services d'ASAD

- En **EMS**, les équipes d'animation ont organisé des **groupes de paroles** avec les résidents pour récolter les verbatims
  - Dans les services d'**ASAD**, des **entretiens individuels** ont été organisés avec des bénéficiaires de tous âges (**verbatim en rouge** dans la présentation)
- ⇒ Compilation de **366 verbatims** classés par valeurs, dont **1/4 des ASAD**
- ⇒ Présentation de la synthèse des verbatims pour l'après-midi d'éthique
- ⇒ Utilisation de verbatims pour illustrer la charte éthique



# AFISA-VFAS

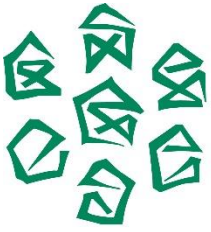
Association fribourgeoise des institutions  
pour personnes âgées et de l'aide et des soins à domicile

Vereinigung Freiburger Alterseinrichtungen und Spitex

## Synthèse des verbatims

- Ils sont regroupés par **valeur** avec des sous-groupes.
- Les verbatims sont riches en enseignements, cependant, il faut garder à l'esprit qu'ils sont l'expression de personnes **capables de discernement** et donc, pas représentatifs des problématiques des **personnes désorientées**.
- C'est pourquoi, on ne trouve rien concernant les mesures limitatives de liberté, les soins sous contraintes, les traitements, soins ou examens non consentis où se jouent des **enjeux éthiques importants**.





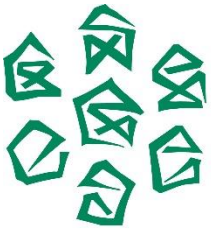
# AFISA-VFAS

Association fribourgeoise des institutions  
pour personnes âgées et de l'aide et des soins à domicile  
Vereinigung Freiburger Alterseinrichtungen und Spitex

# CONFIANCE

- *Pour la confiance, il faut que le personnel considère **mes préoccupations** comme importantes.*
- ***Compétences** du professionnel, **compréhension** envers les personnes âgées et **empathie**.*
- *Que l'on puisse **compter sur eux** et qu'ils soient **honnêtes**.*
- *Celle-là quand elle vient, **elle nous inquiète** plus qu'autre chose.*
- *Je suis reconnaissant que les employés prennent leurs **responsabilités**, ici!*
  
- *L'important, c'est la **confiance mutuelle**.*
- *Que le personnel ait confiance en nous.*
- *La **peur** du personnel soignant nous fait aussi peur, **on perd confiance en soi**.*

=> confiance du personnel dans les capacités des résidents



## AFISA-VFAS

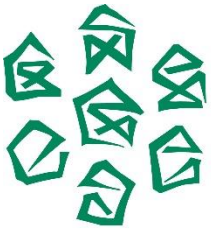
Association fribourgeoise des institutions  
pour personnes âgées et de l'aide et des soins à domicile  
Vereinigung Freiburger Alterseinrichtungen und Spitex

# CONFIANCE... bienveillance / écoute

- *Ici on se sent en famille, on ne nous prend pas pour des numéros, le vrai mot, on se sent **aimer**.*
- *le directeur vient nous dire bonjour à la salle à manger, cela fait qu'on se sent chez nous, on fait partie de la famille.*
- *L'important, c'est de **se sentir aimée** et d'être **écoutée**.*

=> **Besoin d'une relation familiale avec le personnel dans le lieu de vie qu'est l'EMS, se sentir aimé, être écouté.**

- *Ma famille, ce sont les dames du Spitex*
- *Les soins sont importants, mais surtout la **présence** et l'**écoute** qui sont primordiales pour moi.*
- *M. 35 ans: Ce qui est important pour moi, c'est que le soignant **se mette à la place du soigné** et fasse les choses avec **attention**.*



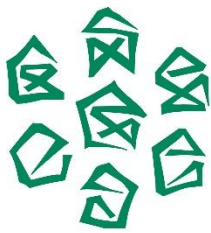
## AFISA-VFAS

Association fribourgeoise des institutions  
pour personnes âgées et de l'aide et des soins à domicile  
Vereinigung Freiburger Alterseinrichtungen und Spitex

# CONFIANCE... bienveillance / écoute

- *Le directeur, il dit qu'on doit dire bonjour, pis quand on le croise parfois il nous répond même pas. Et ça, je ne suis pas la seule à le dire.*
- *Notre chef d'étage, c'est un touriste qu'on ne voit pas souvent.*
- *On est **dépendant** du chef d'équipe. Il n'est pas assez à notre écoute.*

=> Comment, en tant que directeur ou responsable, on se rend accessible, abordable pour créer la relation de confiance ?



## AFISA-VFAS

Association fribourgeoise des institutions  
pour personnes âgées et de l'aide et des soins à domicile  
Vereinigung Freiburger Alterseinrichtungen und Spitex

# CONFIANCE... oser dire ce qui déplaît

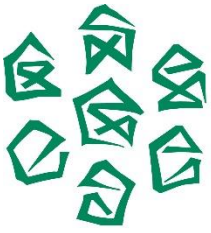
- *J'aime pouvoir causer **sans avoir peur** de dire les choses.*
- *L'important, c'est de pouvoir dire ce qu'on pense, **sans passer pour une rouspéteuse** .*
- *Certains soignants inspirent la confiance, d'autres donnent l'impression de savoir mieux, **on n'ose pas les contredire**.*

=> **Besoin de pouvoir dire ce qui déplaît, mais peur des conséquences (résident captif).**

- *On a peur **d'agacer** le personnel.*
- *On a intérêt à **rester en bon terme** avec ceux qui s'occupent de nous.*
- *La prochaine fois je ferai mieux de me **taire**.*

=> **Comment rassurer la personne de la constance de notre bienveillance, même si elle exprime des critiques ?**





## AFISA-VFAS

Association fribourgeoise des institutions  
pour personnes âgées et de l'aide et des soins à domicile

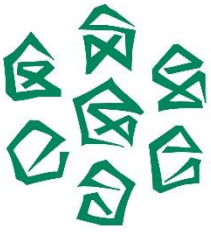
Vereinigung Freiburger Alterseinrichtungen und Spitex

# RESPECT... des besoins

- *On me réveille trop vite le matin, je peux pas choisir.*
- *Y a des choses des fois, on demande et ça vient pas.*
- *M. 47 ans: Si on vient à l'heure je me sens respecter, je peux m'organiser pour sortir, pour la sieste.*
- *Que la personne qui vient pour la douche s'occupe aussi du semainier. 2 personnes qui se déplacent ça coûte plus cher.*
- *Je souhaiterais que ce soit les mêmes personnes, 2-3 soignants pour le même patient pas une dizaine.*

=> Efforts que demandent l'adaptation aux horaires, au tournus du personnel

- *Il faut respecter le personnel pour qu'il nous respecte.*

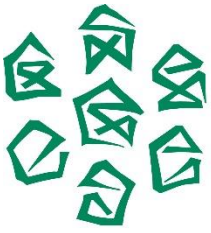


## AFISA-VFAS

Association fribourgeoise des institutions  
pour personnes âgées et de l'aide et des soins à domicile  
Vereinigung Freiburger Alterseinrichtungen und Spitex

# RESPECT... des besoins

- *Dame 28 ans: Important d'être respectée dans mon intégrité physique, psychique et morale. Qu'il n'y ait **pas d'abus de pouvoir** face à une personne vulnérable.*
- *Cela passe par le vousoiement, qu'on respecte mes envies de parler et de ne pas parler, qu'on n'insiste pas si je ne souhaite pas répondre.*
- *M. 47 ans: C'est important pour moi qu'on respecte ma parole, **ce que je dis**.*
- *Ce qui est important pour moi c'est que mes **valeurs prioritaires** soient comprises (Liberté, sécurité, écoute, confiance, partage et prières ).*
- *Pour les soignants, je trouve que c'est important de **s'adapter au moment présent**, dans le respect des besoins de la personne.*
- *L'infirmière doit pouvoir **se mettre à ma place** et comprendre mes douleurs et ce qui m'arrive.*



## AFISA-VFAS

Association fribourgeoise des institutions  
pour personnes âgées et de l'aide et des soins à domicile

Vereinigung Freiburger Alterseinrichtungen und Spitex

# RESPECT... du lieu de vie

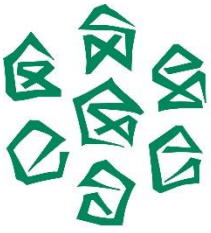
- *Je suis chez moi car j'ai pu apporter **mes meubles**.*
- *Quand ils me donnent la toilette complète au lit, **ils laissent tout trainer**.*
- *Il arrive encore et encore que quelqu'un entre facilement dans ma chambre.*
- ***Frapper** en premier serait bien.*
- ***Je n'aime pas que vous fouilliez dans mes armoires, on n'est plus chez soi.***

=> **Respect de l'espace privé (entrée en chambre, respect des affaires personnelles).**

- *Le **bla-bla-bla** du personnel dans **les couloirs** et parfois ils parlent fort.*
- *Y a beaucoup de **bruit** avec ces chariots dans les couloirs, je suis où y a la rapponse.*

=> **L'espace collectif fait partie du lieu de vie (couloirs, séjour, salle à manger, etc.)**

=> **Nous travaillons dans le lieu de vie des résidents, ce ne sont pas les résidents qui habitent sur notre lieu de travail.**



## AFISA-VFAS

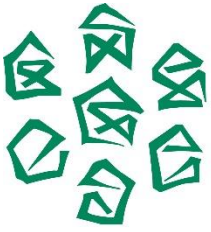
Association fribourgeoise des institutions  
pour personnes âgées et de l'aide et des soins à domicile  
Vereinigung Freiburger Alterseinrichtungen und Spitex

# RESPECT... de la discrétion

- *J'aimerais un peu plus de discrétion sur mes **problèmes de santé**.*
- *Pourquoi **tout le monde sait** ce qu'on a ?*
- *Si le personnel est consciencieux à son travail, on **ne raconte pas les histoires des résidents**, c'est un signe de **confiance** pour nous.*
- *Une fois qu'on est en EMS, **tout se sait** !*

=> L'indiscrétion dérange et altère la confiance.

=> Attention à ce qu'on dit d'un résident en présence d'autres (séjours, salle à manger, ...), attention aux conversations de couloirs, attention à ce qu'on rapporte aux familles.



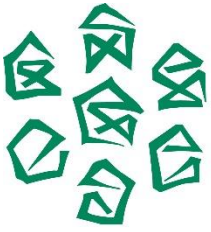
## AFISA-VFAS

Association fribourgeoise des institutions  
pour personnes âgées et de l'aide et des soins à domicile

Vereinigung Freiburger Alterseinrichtungen und Spitex

## DIGNITE

- *Il y en a qui comprennent pas ma maladie. Ils disent que c'est une **maladie imaginaire**.  
Je ne suis pas entendu.*
- *Je trouve que le personnel accorde **plus d'attention aux hommes** qu'aux femmes.*
- *Moi je me maquille, je veux qu'on continue à **faire mon maquillage**.*
- *Moi **Exit**, je ne suis pas contre car un animal on ne le laisse pas souffrir, **pourquoi un humain on le laisserait souffrir ?***
- *Si la personne veut Exit et **mourir dans sa chambre au home**, c'est un droit, si le home ne veut pas, c'est une atteinte à l'intégrité de la personne.*
- *Pour ne pas avoir cette perte de dignité, le personnel doit **rester naturel** et avoir de **l'humour**, ça m'aide.*



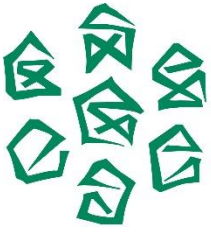
# AFISA-VFAS

Association fribourgeoise des institutions  
pour personnes âgées et de l'aide et des soins à domicile

Vereinigung Freiburger Alterseinrichtungen und Spitex

# DIGNITE

- *C'est important qu'ils me prennent au sérieux, ne me traitent pas **comme un enfant** et ne me **dégradent pas comme une personne sénile**.*
- *C'est important qu'ils ne me **rendent pas pire** que ce que je peux encore faire.*
- *Entrer au home, ça veut dire t'es vieille ! Je n'ai que 70 ans.*
- *Notez tout, s'il vous plaît ! Votre boîte (tablette) vaut plus que le client !*
- *Dame 28 ans: **Faire attention aux mots** qu'on utilise et être attentif à la résonance que certains peuvent avoir en face.*
- *Dame 28 ans: Le soignant doit faire preuve de transparence. Etre capable de **reconnaître ses erreurs**.*



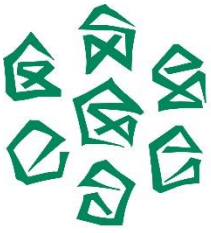
# AFISA-VFAS

Association fribourgeoise des institutions  
pour personnes âgées et de l'aide et des soins à domicile

Vereinigung Freiburger Alterseinrichtungen und Spitex

# DIGNITE

- *Dame 43 ans: J'ai besoin que le soignant ne montre pas de « **supériorité** » en me mettant dans une position de « patiente ». Par ex : qu'il me fasse sentir qu'il **sait mieux que moi ce qui est bien pour moi.***
- *Je n'aime pas l'**excès de confiance** des professionnels face à une situation particulière et qui change*
- *Dame 28 ans: J'ai besoin que le soignant ait une **bonne distance émotionnelle**. Qu'il ne se laisse pas **envahir par sa vie privée** et que cela n'interfère pas dans ma prise en charge. Cela peut me donner l'impression de ne plus avoir de place.*
- *Qu'elles ne soient **pas trop curieuses**, qu'elles soient intéressées par ce que je vis.*



# AFISA-VFAS

Association fribourgeoise des institutions  
pour personnes âgées et de l'aide et des soins à domicile  
Vereinigung Freiburger Alterseinrichtungen und Spitex

## DIGNITE... attitudes et langage

- *Parfois, on nous parle comme si on était des **bébés**.*
- *Mon corps à 90 ans, mais dans ma tête, j'ai toujours 30 ans.*

=> Attention à l'infantilisation qui est humiliante et peut conduire à des abus de pouvoir.

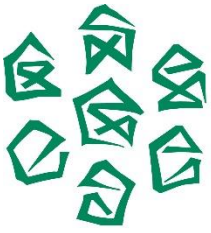
=> Le respect commence par l'attention au langage.

- *Il faut me respecter comme **un être humain**, on dit ce sont des légumes, ça me choque.*
- *J'aime pas quand elles viennent à deux faire les soins, **elles causent entre elles** dans leur langue et je comprends pas ce qu'elles disent.*

=> Garder à l'esprit que c'est une personne que l'on soigne et pas seulement un corps.

=> Maintenir la relation avec la personne tout au long du soins.





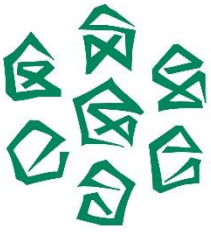
## AFISA-VFAS

Association fribourgeoise des institutions  
pour personnes âgées et de l'aide et des soins à domicile  
Vereinigung Freiburger Alterseinrichtungen und Spitex

# DIGNITE... attitudes et langage

- *Pour moi c'est important que les soignants **expliquent**, argumentent, plutôt que de dire juste « bonjour » et de me demander de « lever les bras » pour faire les soins.*
- *Pour moi ce qui est très important, c'est que le personnel ne soit pas **stressé** en arrivant, car cela me stresse à mon tour. Cette façon de dire « bonjour » à la va-vite **impacte la relation et la confiance**.*
- *J'attends du personnel qu'il **s'adapte à mon rythme** et ne soit pas trop rapide sinon je me sens stressée.*
- *Je n'ai pas d'ordre à recevoir d'une gamine, arrivez à mon âge, vous verrez.*

=> Importance de l'entrée en relation avant les soins et du respect du rythme.



## AFISA-VFAS

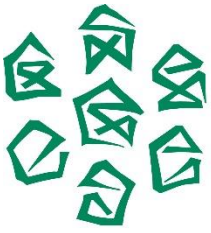
Association fribourgeoise des institutions  
pour personnes âgées et de l'aide et des soins à domicile  
Vereinigung Freiburger Alterseinrichtungen und Spitex

# DIGNITE... intimité

- *Quand les soignants viennent nous faire la toilette, c'est important qu'ils respectent notre intimité, de **ne pas forcer** quand on ne veut pas.*
- *Moi quand je vais à selle, je me sens **gênée de demander de me laver**, j'aimerais qu'ils me disent que c'est leur métier, ça me sécurise et je suis moins gênée.*
- *J'avais un problème de constipation, le personnel m'a bien aidé tout en me respectant.*

**=> Problèmes d'élimination, d'incontinence, sont des atteintes à la dignité personnelle.**

- *Moi je ne veux pas **me faire laver par un homme** ça me gêne.*
- *C'est très gênant pour moi d'être soigné par un homme, mais **j'ai pas osé dire**.*
- ***Avec une femme, pas de problème, mais avec un homme j'ai beaucoup de peine à me montrer avec un sein mutilé.***



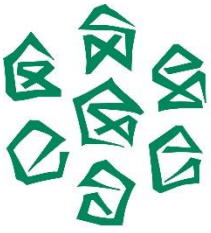
## AFISA-VFAS

Association fribourgeoise des institutions  
pour personnes âgées et de l'aide et des soins à domicile

Vereinigung Freiburger Alterseinrichtungen und Spitex

# LIBERTE ... autodétermination

- *Ne pas se **sentir en prison** est important.*
  - *Avoir une part de liberté, ne pas toujours avoir quelqu'un **derrière son dos**.*
  - *Ici on ne peut pas s'échapper, **on est surveillés** !*
  - *Tapis d'alarme = terrible contrôle!*
  - ***Obéir** est désormais mon travail.*
- => Comment rassurer les résidents de la liberté qui leur est laissée dans les limites de leur sécurité?
- *Des fois ils veulent **trop aider**, mais au final ça nous aide pas.*
  - *Ca m'énerve quand elles viennent m'aider, j'suis pas un p'tit vieux débile qui **ne sait rien faire**.*
  - ***J'aime faire encore les choses moi-même, c'est un plaisir, une fierté.***

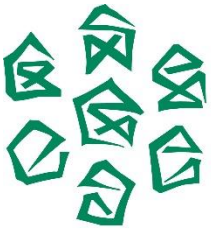


## AFISA-VFAS

Association fribourgeoise des institutions  
pour personnes âgées et de l'aide et des soins à domicile  
Vereinigung Freiburger Alterseinrichtungen und Spitex

# LIBERTE ... consentement

- *On n'a pas vraiment de liberté, on prend les médicaments qu'on nous donne.*
  - *Ça m'a fait drôle qu'on choisisse pour moi.*
  - *Le personnel doit m'avertir s'il prend une décision à ma place.*
  - *J'aimerais être reconnu et **avoir droit à la parole.***
  - *Les changements dans les soins peuvent être discutés mais les **décisions doivent être prises en commun.***
  - *Pour moi c'est important que nous devenions **partenaire.***
  - *Je me suis toujours sentie **respectée** car on me demande mon accord.*
- => Besoin d'être consulté, mais parfois accompagné pour décider.**



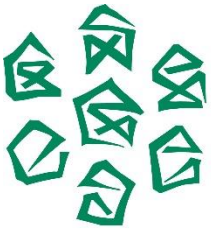
# AFISA-VFAS

Association fribourgeoise des institutions  
pour personnes âgées et de l'aide et des soins à domicile  
Vereinigung Freiburger Alterseinrichtungen und Spitex

## LIBERTE ... directives anticipées

- *Remplir la directive anticipée a été un **choc** au début.*
- *Bon d'accord, je vais **signer mon arrêt de mort!***
- *Moi je n'y crois pas beaucoup, je connais des personnes qu'on n'a **pas écoutées.***
- *Il faut l'accepter si je ne veux **pas aller à l'hôpital.***
- *Moi je n'ai jamais pu **parler de la mort** avec ma famille, mais avec les directives anticipées cela m'a permis d'en parler ouvertement.*
- *J'ai réfléchi, j'en ai discuté avec mes enfants, ils ont plus qu'à **respecter mes choix !***

=> Attention à la façon d'aborder le sujet avec les résidents. C'est un droit dont ils doivent être informé, pas une obligation. Privilégier l'entretien de projet de vie/soins pour en parler sans confronter d'emblé le résident à un formulaire à remplir.



# AFISA-VFAS

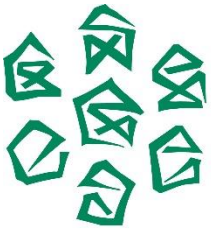
Association fribourgeoise des institutions  
pour personnes âgées et de l'aide et des soins à domicile

Vereinigung Freiburger Alterseinrichtungen und Spitex

## LIBERTE ... famille partenaire

- *Pour moi le bien-être c'est d'être bien entouré, la **famille autour** et partir dignement.*
- *Pas besoin d'appeler mon fils, **ça ne regarde pas mes enfants.***
- *Ah moi, je ne décide jamais rien **sans ma fille.***
- *Depuis mon entrée à l'EMS, je suis enfin libre, je n'ai plus ma fille pour tout **décider à ma place.***
- ***Ce n'est pas moi qui ai décidé, c'est la famille qui l'a voulu.***
- ***Famille : Faut pas lui demander son avis (à ma maman).** Faut la conduire à l'animation et après elle sera contente.*

=> Attention à l'emprise de la famille. Lui accorder sa juste place, en accord avec le résident ou le patient à domicile.



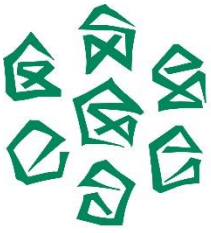
# AFISA-VFAS

Association fribourgeoise des institutions  
pour personnes âgées et de l'aide et des soins à domicile

Vereinigung Freiburger Alterseinrichtungen und Spitex

# QUALITE DE VIE

- *Ici, l'**ambiance est familiale**. On s'entend bien, on chante, on discute, on s'amuse.*
- *Heureusement qu'on rigole, comme ça on oublie qu'on a mal et qu'on est vieux.*
- *On a besoin que l'**entente** avec les soignants, les résidents, le directeur soit bonne.*
- *Parfois, cela serait bien que les personnes démentes et ceux qui sont encore bien dans leur tête soient **séparées**. Mais pas tout le temps hein.*
- *Pour les personnes qui ne sont pas en forme, ce n'est pas si bien que ça. On se sent très **seuls**.*
- *Les **soins palliatifs** sont très importants.*
- *C'est important que l'on puisse continuer à vivre au plus près du quotidien que l'on connaît.*



## AFISA-VFAS

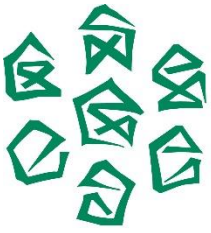
Association fribourgeoise des institutions  
pour personnes âgées et de l'aide et des soins à domicile  
Vereinigung Freiburger Alterseinrichtungen und Spitex

# QUALITE DE VIE animation

- *C'est l'animation qui nous **aide à vivre**.*
- *Pas d'animation, pas d'activités, c'est l'antichambre de la mort.*
- *On aime beaucoup l'animation on a **plus de lien** avec qu'avec la plupart des soignants.*
- *Ça me fait du bien et je peux discuter, me **débarrasser de mes soucis**...*
- *C'est bien, y'a souvent **des choses à faire**.*
- *Les soirées sont longues. On va au lit **comme les poules, à 19h**.*  
*A la télé, il y a surtout la guerre. Il faudrait **organiser** quelque chose.*
- *A mon âge, on ne **sert à plus rien**.*

=> Importance de l'animation qui redonne du sens à la dernière étape de sa vie que l'on peut ressentir inutile ou finie.





## AFISA-VFAS

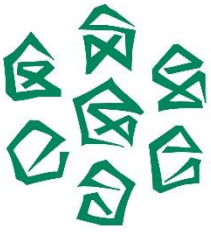
Association fribourgeoise des institutions  
pour personnes âgées et de l'aide et des soins à domicile  
Vereinigung Freiburger Alterseinrichtungen und Spitex

# QUALITE DE VIE animation

- *J'apprécie beaucoup, on est **libre de venir** ou de pas venir à l'animation.*
- *Je me gêne de dire que j'ai **pas envie** de venir à l'animation.*
- *Il faut quand même aller aux animations, elles se donnent bien du mal (les animatrices).*

=> Trouver le juste ton pour que l'incitation à participer ne soit pas perçue comme une obligation.

- *Une **photo** a été prise de moi sans que je m'en aperçoive.*
- *Les trajets c'est parfois **trop long** quand on fait une sortie.*



## AFISA-VFAS

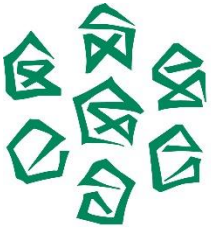
Association fribourgeoise des institutions  
pour personnes âgées et de l'aide et des soins à domicile

Vereinigung Freiburger Alterseinrichtungen und Spitex

# QUALITE DE VIE restauration

- *C'est important d'avoir quelque chose qui nous **plaît** à manger, ce qui est le cas ici.*
- *La nourriture est **variée**, joliment **présentée** et le **buffet** du petit déjeuner est excellent.*
- *La cuisine, c'est pas loin de la catastrophe. On a tout le temps **la même chose!***
- *Cuisine trop grasse, trop cuite, salade aux patates pas cuites.*
- *Le pain blanc a la **croûte dure** comme les genoux de ma grand-mère.*
- *Le café, c'est de l'eau trouble, 3 grains pour un litre.*
- *Les **repas chauds** c'est important. Moi, manger froid, bah, ça je peux pas...*

=> **Importance des repas pour la qualité de vie. Il faut pouvoir se réjouir de venir à table.**



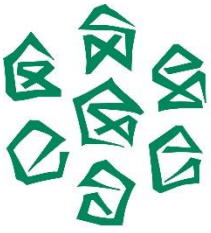
## AFISA-VFAS

Association fribourgeoise des institutions  
pour personnes âgées et de l'aide et des soins à domicile  
Vereinigung Freiburger Alterseinrichtungen und Spitex

# QUALITE DE VIE restauration

- *Il faudrait que **le cuisinier passe** une fois par mois dans les étages.*
- *Après les entretiens avec la cuisine j'ai l'impression qu'on a toujours les mêmes choses.  
Même après les discussions **ça n'a pas bougé.***

=> Importance de trouver des moyens appropriés pour s'assurer de la qualité des repas et obtenir des retours des résidents et clients.



## AFISA-VFAS

Association fribourgeoise des institutions  
pour personnes âgées et de l'aide et des soins à domicile

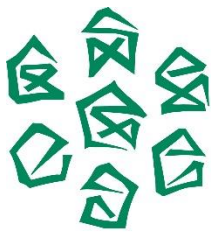
Vereinigung Freiburger Alterseinrichtungen und Spitex

# QUALITE DE VIE restauration

- *Je suis contente qu'ils ne servent pas trop, **on peut finir notre assiette.***
- *Il y a beaucoup de gaspillage de pain, c'est dommage.*
- *Des fois ils **débarrassent trop vite** les repas, certains n'ont pas fini de manger.*
- *J'en peux plus de manger devant cette dame qui **enlève son dentier** pendant le repas.*
- *On n'a pas son mot à dire pour **sa place à table.***
- *Parfois, nous avons notre mot à dire sur l'endroit où nous voulons nous asseoir.*
- *Je déjeune tous les matins dans ma chambre et ça me plait.*

**=> Comment favoriser les conditions du plaisir de la table ?**

- *Aider à la cuisine, ça me rappelle la maison.*



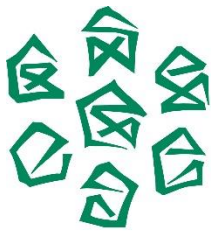
## AFISA-VFAS

Association fribourgeoise des institutions  
pour personnes âgées et de l'aide et des soins à domicile

Vereinigung Freiburger Alterseinrichtungen und Spitex

# Retours d'institutions sur la consultation

- *Je vous remercie pour ce projet qui a réveillé à l'intérieur de notre équipe une piste à emprunter dans cette **recherche de comment répondre à ces besoins** surtout lorsqu'ils sont clairement exprimés.*
- *Les résidents ont parlé avec leur cœurs de leurs besoins actuels et ceux-ci se sont vite avérés être liés au passé.*
- *Les résidents nous ont même sollicités afin de planifier **plus d'animations consacrées à des moments d'échange** autour de sujet qu'ils désirent aborder.*
- *Cette rencontre a été très appréciée par les participant/e/s. En effet, les résidents ont sollicités l'animation afin **d'organiser plus d'espace de paroles**. Ce temps de paroles a été riche en partage et nous vous remercions pour votre idée.*
- *Cela a été un vrai plaisir de faire cette démarche et surtout de pouvoir mener le débat avec le groupe de résidents, qui **ce sont vraiment pris au jeu**.*



**AFISA-VFAS**

Association fribourgeoise des institutions  
pour personnes âgées et de l'aide et des soins à domicile  
Vereinigung Freiburger Alterseinrichtungen und Spitex

# GRAND MERCI

- à **toutes les institutions** qui ont participé à récolter ces verbatims.
- à **toutes les personnes qui se sont exprimées**, soit en groupes de parole soit en entretiens individuels pour attirer notre attention sur ce qui est important pour votre qualité de vie.

## INVITATION

à toutes les institutions d'instaurer cette démarche de récolte de verbatims pour répondre au plus près des besoins des bénéficiaires.