

**Zeitschrift:** Aînés : mensuel pour une retraite plus heureuse  
**Herausgeber:** Aînés  
**Band:** 23 (1993)  
**Heft:** 11

**Rubrik:** Vie quotidienne : connaissez-vous Résid'EMS? : au service des résidents en établissements médico-sociaux

### **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

### **Conditions d'utilisation**

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

### **Terms of use**

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

**Download PDF:** 18.03.2025

**ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>**

# CONNAISSEZ-VOUS RÉSID'EMS?

Vie  
quotidienne

## Au service des résidents en établissements médico-sociaux

François ne comprend plus du tout la facture que lui présente l'établissement médico-social (ci-après EMS) où réside son père. Il y a eu une augmentation colossale, l'explication n'est pas claire et, en plus, divers suppléments apparaissent, qui n'avaient jamais été facturés auparavant. François a bien essayé d'en parler au comptable de l'EMS mais il n'a pas été très bien reçu. Le directeur, souvent absent, n'était pas disponible pour répondre à ses questions.

Le répondant de Résid'EMS, à laquelle s'adresse François, lui explique que ces changements sont dus à une nouvelle convention, lui parle de la liste de «prestations à choix» que l'EMS a le droit maintenant de facturer et lui fixe un rendez-vous afin de vérifier, avec lui, les factures en question. Lors de cette rencontre, le répondant de Résid'EMS lui signalera les montants qui devraient être justifiés et son droit d'exiger une justification pour tous les frais supplémentaires. Il lui expliquera également que, compte tenu de sa petite fortune, son père n'a pas droit aux prestations complémentaires et lui propose de prendre rendez-vous avec le directeur. En cas de nécessité, Résid'EMS sera prête à intervenir auprès de la direction.

\* \* \* \* \*

Nelly appelle Résid'EMS: sa tante, qui est hébergée dans un EMS, s'affaiblirait rapidement, ne serait pas assez entourée, ne serait pas assez soignée... Nelly a bien essayé d'en parler au personnel de l'EMS mais elle a l'impression qu'on ne l'écoute pas, tout va mal. Avec l'accord de Nelly, une intervenante de Résid'EMS fait une petite visite à la tante. Elle la trouve effectivement diminuée, peu causante, mais paisible, soignée et confortablement installée. L'intervenante observe et écoute. Tout semble correct; elle ne trouve pas de reproche à faire à l'EMS.

En en reparlant avec Nelly, elle constate que cette dernière s'est emportée avec l'infirmière-chef, qu'elle n'aurait pas voulu que sa mère soit placée dans cet EMS-là, qu'il y avait une mésentente dans la famille concernant le choix de l'EMS. L'intervenante écoute, rassure:

la tante de Nelly est bien traitée. Elle peut revoir Nelly si celle-ci continue à être inquiète. Il n'y a pas un vrai problème d'EMS mais Résid'EMS a offert un lieu d'écoute à la famille.

Par contre, si le bilan fait par Résid'EMS s'était révélé mitigé, une deuxième visite aurait été faite par une autre intervenante, suivie par une évaluation du comité et une intervention, avec Nelly, auprès de la direction.

**Résid'EMS, Association pour le bien-être des résidents en EMS**, est née, en novembre 1991, sur l'impulsion de proches de personnes âgées hébergées en EMS et de divers professionnels du champ social et médico-social. La situation de François et celle de Nelly sont des situations banales, qui ne peuvent devenir que de plus en plus fréquentes avec le vieillissement de la population et l'indispensable recours à l'hébergement. C'est pour offrir une oreille attentive aux problèmes auxquels doivent faire face les résidents en EMS qu'un groupe de personnes, sous la présidence de Patricia Fantham, a créé Résid'EMS.

Il ne s'agit pas de polémiquer ou de dénigrer systématiquement ce qui se fait dans les EMS. Les établissements qui posent problème sont loin d'être majoritaires. L'objectif de Résid'EMS est bien de valoriser ce qu'il y a de positif, de citer des exemples et, s'il le faut, de condamner certaines pratiques.

Résid'EMS peut compter sur un réseau de bénévoles s'intéressant activement aux questions que soulève Résid'EMS et qui permettent à l'intéressé de redéfinir sa plainte, de l'orienter dans sa démarche, de lui donner le courage d'affronter une direction, de lui apprendre ses droits et de le soutenir dans ses démarches.

La soussignée, Patricia Fantham, est frappée de constater, après plus d'un an d'activité et de fréquents contacts avec les résidents en EMS et leurs proches, à quel point les uns et les autres sont habités par la crainte: crainte de parler, de s'adresser au directeur de l'EMS, crainte de réclamer, crainte de représailles...

Résid'EMS a pour but de favoriser tout ce qui touche au bien-être du résident, y compris le contact entre le résident, la direction et le personnel de l'EMS, contact qui est parfois bien difficile...

L'hébergement en EMS, c'est d'abord l'affaire de la personne hébergée, mais c'est aussi l'affaire de ses proches. Etre présent auprès de la personne hébergée, la soutenir lorsque cela est nécessaire sont des facteurs importants influant sur sa qualité de vie durant cette ultime étape.

*Patricia Fantham*

**«Résid'EMS» Association pour le Bien-être des Résidents en établissements Médico-Sociaux (EMS).**  
Case postale 6, 1000 Lausanne 8 Bellevaux, CCP 10 - 179 78 - 4.  
Tél. 021/312 88 90.

### Un état de la situation

Sur la base des appels reçus et qui ont fait l'objet d'une intervention en 1992, Résid'EMS a établi un document de synthèse.

Huit chapitres, allant de l'argent de poche à la qualité des prestations, en passant par l'attitude de la direction, permettent de faire le point sur ce qui pose problème.

Résid'EMS ne se contente pas de faire l'inventaire; elle formule des propositions, elle présente des demandes aux autorités, avec un seul but: améliorer la qualité de vie des résidents en établissements médico-sociaux.

Vous pouvez obtenir ce document en vous adressant directement à Résid'EMS.