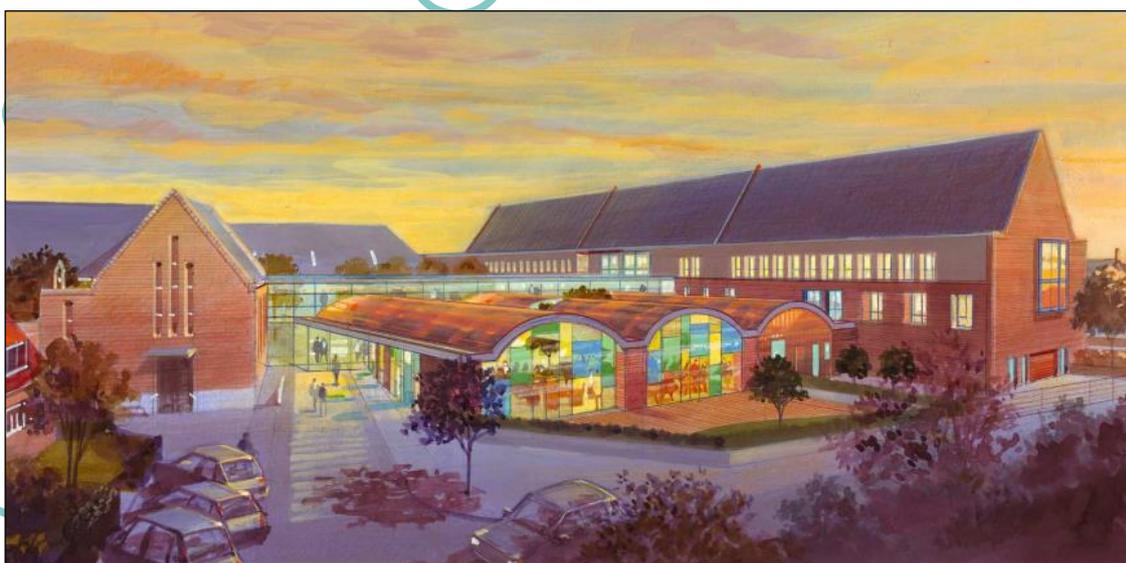


Projet d'établissement 2023 – 2027



 41 Avenue Félix Baert 59380 BERGUES

 03 28 68 62 99

 accueil@residence-saint-jean.fr

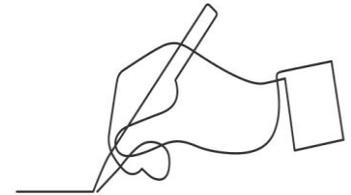
 www.residence-saint-jean.fr

 FINESS : 590003182

Méthodologie d'élaboration du projet d'établissement

Impulsé par la Loi du 2 Janvier 2002, rénovant l'action sociale et médico-sociale, le projet d'établissement représente un véritable outil, établi pour une durée de 5 ans permettant de définir l'organisation, le fonctionnement ainsi que les valeurs partagées par la structure et ses équipes.

Le projet d'établissement aborde également les orientations et les axes stratégiques, dans une démarche d'amélioration continue, permettant d'être une ligne directrice commune et partagée par la Direction, l'ensemble de l'équipe et les personnes accueillies au sein de l'établissement.



L'établissement a pu être accompagné par le Cabinet AM Consultants dans sa démarche d'élaboration du présent projet d'établissement, qui s'est tenue sur le 2^{ème} semestre 2022. Celui-ci a été réalisé en collaboration avec la Direction, les équipes, les habitants et les familles.

Cette démarche a été initiée par un diagnostic qui a permis de faire un état des lieux de l'existant, d'un point de vue stratégique et opérationnel, et d'identifier des axes de progrès.

Des groupes de travail pluridisciplinaires ont été organisés autour des thématiques suivantes :

- Positionnement et valeurs de l'établissement
- Intégration sur le territoire
- Ressources humaines et qualité de vie au travail
- Projet de soin
- Vie sociale
- Démarche qualité
- Accompagnement Alzheimer et troubles apparentés
- Bienveillance et droits des habitants

Au total, 70 professionnels ont été consultés dans cette démarche participative.

Les habitants ont également été consultés dans cette démarche par le biais d'une participation du Conseil de la Vie Sociale au diagnostic.

Les orientations définies représentent le fruit des réflexions menées de manière collaborative.

Le présent projet d'établissement a été validé par le Conseil d'administration le 02 décembre 2022

SOMMAIRE

Méthodologie d'élaboration du projet d'établissement.....	1
I. Présentation de l'établissement.....	3
1. Historique.....	4
2. Missions	5
3. Valeurs de l'établissement	6
II. Intégration sur son territoire	7
III. Bienveillance et droits des habitants	9
1. Philosophie de soin de l'Humanitude®	10
2. Personnalisation de l'accompagnement.....	11
3. Réflexion éthique	12
IV. Projet de soin.....	13
1. Préventions collectives	14
2. Gestion des médicaments	17
3. Accompagnement à la fin de vie.....	18
V. Projet de vie sociale	19
VI. Accompagnement adapté aux troubles cognitifs	24
1. Accueil au PASA – Les Lilas	26
2. Accueil en Unités de Vie Protégées : Les Fuchsias et Les Eglantines.....	27
VII. Prestations d'hébergement.....	28
1. Restauration	28
2. Entretien des locaux.....	29
3. Service de buanderie	30
VIII. Aménagement et sécurité.....	31
IX. Ressources humaines	32
1. Suivi et maintien des compétences	33
2. Prévention des risques professionnels	33
3. Qualité de vie au travail	34
X. Démarche qualité.....	36
1. Planifier, préparer l'organisation et le fonctionnement	37
2. Faire, réaliser les tâches prévues.....	37
3. Vérifier/ mesurer la satisfaction et la qualité	38
4. Ajuster et améliorer	40
Annexe : Synthèse des axes d'amélioration	41

I. Présentation de l'établissement

C'est dans un contexte d'accroissement de la population âgée que la résidence Saint-Jean, située à BERGUES (59), évolue en tant qu'Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD) public autonome dont le Conseil d'Administration est présidé par le Maire de la commune. Il est composé de trois représentants de la municipalité de Bergues, dont le maire, de trois représentants du département du Nord, de deux des membres du conseil de la vie sociale, de deux représentants du personnel de l'établissement dont le médecin coordonnateur, de deux personnes désignées en fonction de leurs compétences dans le champ d'intervention de l'établissement ou en matière d'action sociale ou médico-sociale. Le Conseil d'Administration définit la politique générale de l'établissement et délibère sur des points tels que le projet d'établissement, le budget, les tarifs, la politique d'investissement...

La gestion de l'établissement est assurée par une Direction nommée par le Centre National de Gestion (CNG). De par son statut, l'établissement est régi par un cadre législatif et réglementaire porté par le Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF) dont notamment : la loi du 24 Janvier 1997 qui fixe les règles générales de fonctionnement des EHPAD, la loi du 2 Janvier 2002 qui définit et garantit les droits des résidents, ou encore la loi d'Adaptation de la Société au Vieillessement du 28 décembre 2015.

L'ensemble de ces textes définit des critères de qualité et place les personnes accompagnées au centre des dispositifs d'accompagnement. Au-delà de l'aspect réglementaire, l'EHPAD s'appuie sur les Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles (RBPP) de la HAS pour disposer d'informations et de pistes de réflexion autour de l'accompagnement de la personne accompagnée.



La résidence dispose aujourd'hui d'une capacité d'accueil de 150 habitants en hébergement permanent, d'un Pôle d'Activités et de Soins Adaptés (PASA) et de deux unités de vie protégées à destination de personnes désorientées.

La résidence est engagée depuis plusieurs années dans la démarche Humanitude® et a obtenu sa labellisation en 2019.

Au quotidien cette approche bienveillante s'appuie sur 5 principes :

- Zéro soin de force sans abandon de soin
- Vivre et mourir debout
- Ouverture vers l'extérieur
- Respect de l'intimité et de la singularité
- Lieu de vie, lieu d'envies

L'établissement est habilité à accueillir 41 bénéficiaires de l'Aide Sociale.

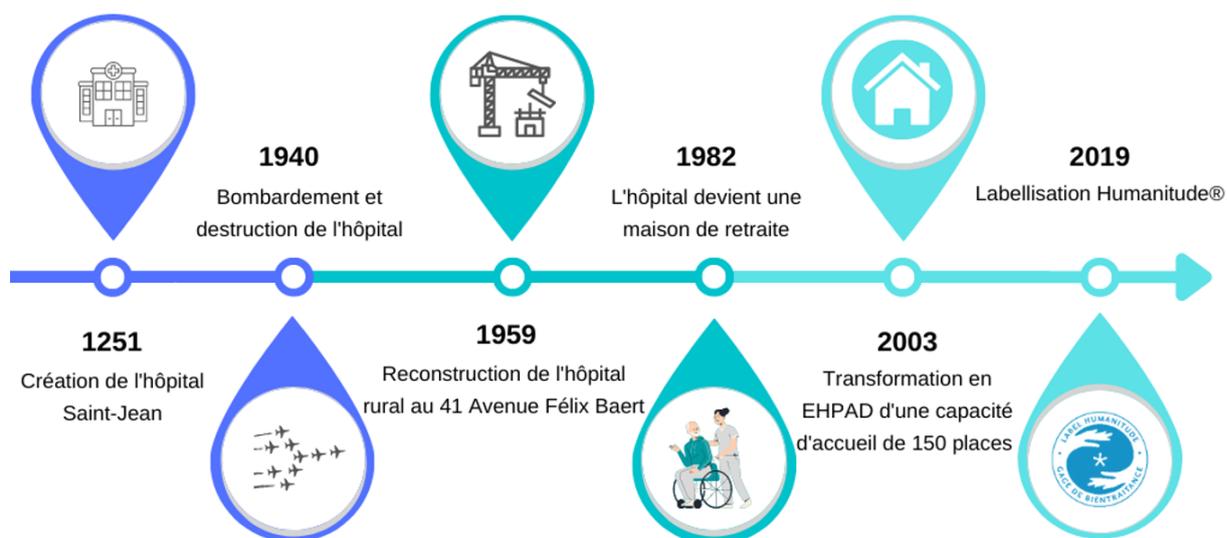
La résidence est organisée en 6 unités à taille humaine, répartis sur 3 niveaux, autour d'une cour close et accessible. Les différents lieux de vie offrent aux habitants et à leurs proches des espaces de rencontre et d'échange.

L'emplacement géographique de la résidence lui permet de jouir d'un cadre de vie paisible et verdoyant pour ses habitants (proximité du jardin public du Groenberg, proximité du centre-ville).

1. Historique

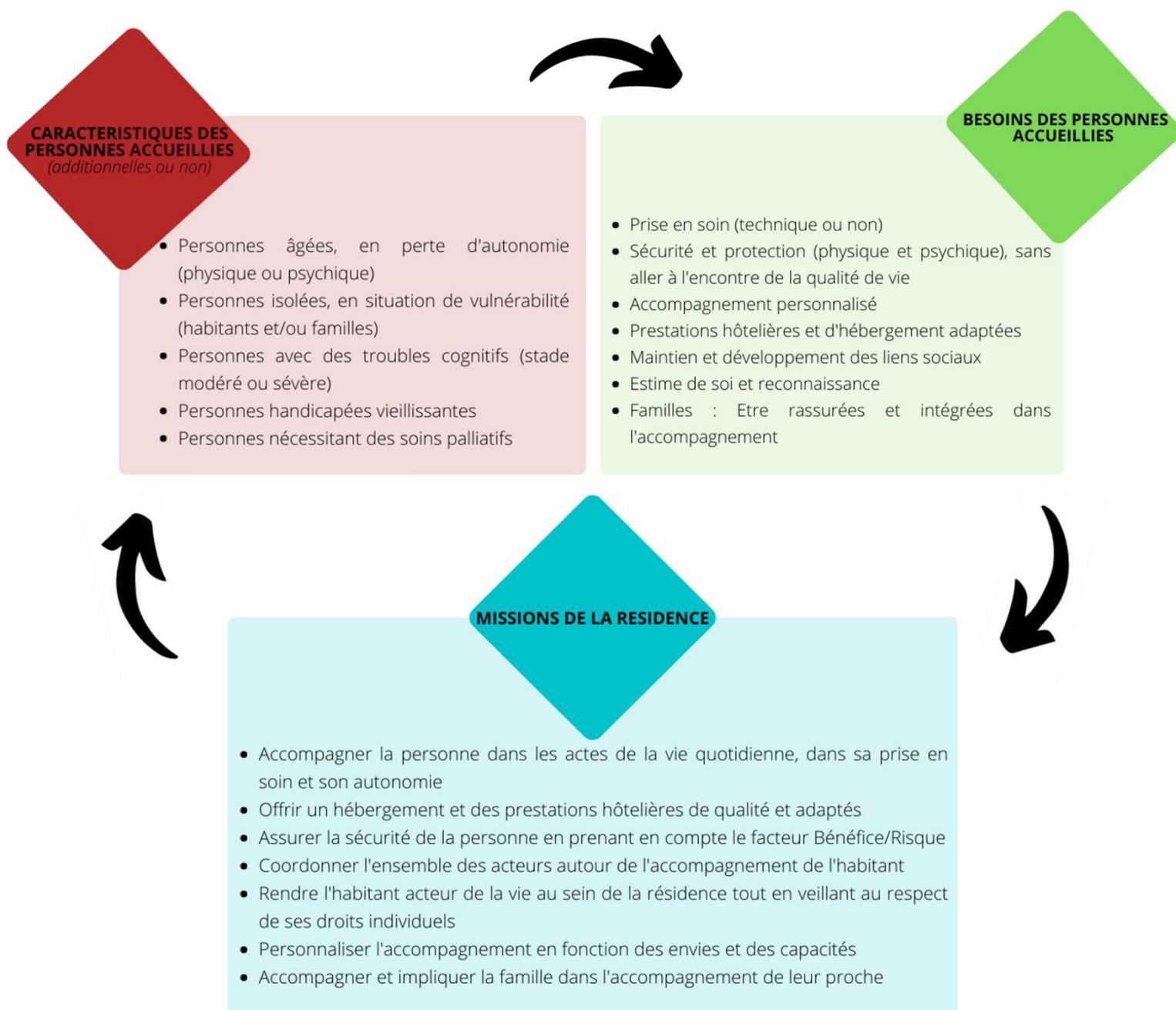
L'établissement Saint Jean était anciennement un hôpital rural construit au XIIIème siècle, bombardé puis reconstruit au lendemain de la seconde guerre mondiale.

C'est en 1982 qu'il se transforme en maison de retraite. L'arrêté préfectoral du 15 Janvier 2002, avec effet au 1^{er} Janvier 2003, fixe la résidence sous le statut d'EHPAD avec une capacité d'accueil de 150 places.



2. Missions

Au-delà du cadre réglementaire en vigueur, les missions portées par l'établissement découlent des besoins identifiés auprès des personnes accompagnées. L'identification de ces missions a été faite dans le cadre d'un groupe de travail intégrant des professionnels de l'établissement.



Afin de répondre aux enjeux et orientations définis par les politiques publiques, la résidence Saint Jean conclut un Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens (CPOM) avec le Conseil Départemental du Nord et l'Agence Régionale de la Santé. Le CPOM de la résidence est actuellement en cours de négociation avec les autorités de tarification.

Le CPOM représente un outil de pilotage de l'organisation territoriale et de déclinaison des orientations du Projet Régional de Santé des Hauts-de-France (PRS 2018-2028) à l'échelle de l'établissement.

3. Valeurs de l'établissement

L'établissement et l'ensemble des membres qui le composent s'identifient autour de valeurs partagées. Ces valeurs gravitent au sein de l'équipe et se traduisent au quotidien auprès des personnes accompagnées et de leurs proches.



II. Intégration sur son territoire

1. Partenaires

L'établissement collabore avec différents partenaires sur son territoire. Ces partenariats lui permettent d'apporter de la complémentarité à l'accompagnement proposé en interne et ainsi de répondre à l'ensemble des besoins des habitants.

L'encadrement collabore également avec des partenaires liés au pilotage et à la gestion courante de l'établissement tels que les collectivités locales ou encore les centres de formation.

La majorité des partenaires identifiés par l'établissement sont des acteurs locaux du territoire, ce qui permet une certaine proximité et une facilité à collaborer ensemble.

Certains partenariats de soins et paramédicaux font l'objet d'un conventionnement avec l'établissement afin d'acter formellement la collaboration ainsi que ses modalités d'application.

La coordination de ces partenariats est pilotée par les corps de métiers concernés à savoir : l'encadrement, le médecin Coordonnateur et l'animatrice.

Le schéma ci-dessous représente l'ensemble des partenaires gravitant autour de l'établissement :



2. Politique de responsabilité sociétale

Au-delà de la transition démographique à laquelle répond les établissements pour personnes âgées, l'enjeu du développement économique, social et environnemental (communément connu sous le terme de « démarche RSE ») fait désormais partie intégrante des préoccupations du secteur médico-social.

En effet, en tant qu'acteur social, de santé, consommatrice de ressources et de biens, émettrice de gaz à effet de serre et de déchets, la résidence Saint-Jean est également concernée par ce développement collectif. La démarche RSE doit être considérée comme un axe d'avenir, une nouvelle orientation stratégique du projet d'établissement.

Bien que la démarche RSE soit à formaliser et initier par la résidence, celle-ci répond déjà à certains de ces grands enjeux. En effet, de par sa taille et notoriété sur son territoire, l'établissement Saint-Jean représente aujourd'hui l'un des principaux employeurs et acteurs de l'économie locale. Les activités ou événements internes et externes participent également au tissu social sur la commune et ses environs.

L'initiation à cette démarche sur les prochaines années représentera une réelle plus-value auprès des acteurs locaux (ouverture sur la ville, renforcement de l'écosystème local avec les partenaires et fournisseurs), des salariés (attractivité, climat social), mais également auprès des habitants.

L'un des enjeux de l'établissement est de renforcer la place des habitants au sein de la commune de Bergues et de valoriser davantage leur citoyenneté.



AXES D'AMELIORATION

- Développer les partenariats en lien avec les besoins des habitants.
- Formaliser les partenariats (notamment ceux relevant de la prise en soin et de l'accompagnement).
- Impliquer davantage l'établissement et les habitants dans la vie associative du territoire.
- Valoriser la citoyenneté des habitants.
- Initier sa démarche RSE en identifiant des axes prioritaires (diagnostic).

Détails des axes d'amélioration dans la synthèse disponible en Annexe.

III. Bienveillance et droits des habitants

La bienveillance représente le pilier de la philosophie d'accompagnement des professionnels. Celle-ci s'appuie sur le respect des droits fondamentaux des habitants et sur la singularité de chacun.

Dans sa démarche d'élaboration du présent projet d'établissement, les professionnels de la résidence Saint-Jean se sont réappropriés la Charte des droits et libertés de la personne accueillie (charte universelle parue en 2002) en identifiant pour chaque principe les éléments relatifs à leur philosophie de la bienveillance.



PRINCIPE DE NON-DISCRIMINATION

- Proscrire les jugements ou critères d'accompagnement discriminants
- Veiller au respect mutuel, y compris entre habitants
- S'adapter aux personnes accueillies, et non l'inverse
- Favoriser le vivre ensemble et la vie en collectivité



PRINCIPE DU LIBRE CHOIX, CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ ET DE LA PARTICIPATION

- Rechercher systématiquement le consentement dans chaque décision concernant la personne
- Assurer une liberté dans les choix d'intervenants et mode de vie
- Rendre la personne actrice de son accompagnement
- Respecter les choix de la personne et les questionner



DROIT À UN ACCOMPAGNEMENT ADAPTE

- Personnaliser l'accompagnement
- Prendre en compte l'histoire de vie, les besoins et envies
- Assurer une continuité d'accompagnement à travers les différents intervenants



DROIT À LA RENONCIATION

- Laisser la possibilité de changer d'avis, de renoncer
- Expliquer les éventuels risques encourus et accompagner la personne dans son choix



DROIT À L'INFORMATION

- Informer l'habitant sur ses droits, libertés et le fonctionnement de l'établissement
- Informer sur les activités proposées interne et externe
- Faciliter l'accessibilité à l'actualité, aux informations du monde extérieur
- Informer sur la prise en soin et l'accompagnement
- Adapter le discours et les moyens d'information selon les capacités de chacun



DROIT AU RESPECT DES LIENS FAMILIAUX

- Faciliter les visites et sorties de la personne
- Mettre à disposition des espaces conviviaux
- Intégrer les familles dans la vie de la résidence
- Mettre à disposition des moyens de communication adaptés
- Respecter le choix d'intégrer ou non la famille dans l'accompagnement de la personne



DROIT À LA PROTECTION

- Veiller à la protection physique et psychique de la personne, sans compromettre sa liberté d'aller et venir
- Protéger la santé en mobilisant des expertises professionnelles
- Veiller à la protection de la vie privée et au respect du secret professionnel et partagé
- Sécuriser le bâtiment et ses accès



PRINCIPE DE PRÉVENTION ET DE SOUTIEN

- Adapter l'accompagnement à la fin de vie selon les choix de la personne et le respect du culte
- Soutenir les familles dans leur rôle d'aidant
- Réorienter vers des services et dispositifs adaptés sur le territoire

DROIT À LA PRATIQUE RELIGIEUSE

- Respecter les croyances de chacun
- Laisser le libre choix à la pratique religieuse
- Proposer des moyens d'exercer sa religion, sans compromettre la foi d'autrui



DROIT À L'AUTONOMIE

- Veiller à la liberté d'aller et venir
- Maintenir et améliorer l'autonomie à travers les prescriptions
- Favoriser la personnalisation du logement
- Accueillir les animaux de compagnie



RESPECT DE LA DIGNITÉ ET DE L'INTIMITÉ

- Préserver l'intimité notamment lors des soins et la toilette (signalétique, porte fermée...)
- Respecter les choix exprimés
- Respecter les habitudes de vie
- Toquer à la porte avant d'entrée dans le logement
- Être vigilant sur les situations pouvant relever de la maltraitance



DROIT À L'EXERCICE DES DROITS CIVIQUES

- Permettre à la personne d'être citoyen à part entière
- Faciliter le droit de vote
- Faciliter la participation aux instances représentatives
- Veiller à la validité et disponibilité des papiers d'identité de la personne



1. Philosophie de soin de l'Humanitude®



Les équipes se sont engagées depuis plusieurs années dans une démarche bienveillante et ont obtenu le label Humanitude® en 2019, suite à une visite d'évaluateurs de l'Association ASSHUMEVIE.

Ce label représente un gage de qualité et de bienveillance dans l'accompagnement des habitants.

L'enjeu pour les équipes est de maintenir ce niveau de qualité et poursuivre sa démarche réflexive autour de la bienveillance et du respect des droits des personnes accompagnées.

Cette philosophie s'appuie sur 4 piliers fondamentaux : la parole (pour annoncer et expliquer chaque geste), le regard (l'échange se fait en face à face et à hauteur du visage), le toucher (il doit être doux et respecter la personne), la verticalité (pour vivre debout et non pas allongé avec le risque majeur de devenir grabataire).

2. Personnalisation de l'accompagnement

Au moment de l'admission, un premier recueil de données permet d'identifier les habitudes de vie de la personne accompagnée, le contexte de son admission, ses goûts alimentaires, allergies, son degré de dépendance par le biais du GIR (Groupe Iso-Ressource), le contexte médical, ses occupations, et les référents familiaux.

Du matériel médical et paramédical est mis en place selon les besoins de la personne accompagnée.

Un référent de l'équipe est identifié et a pour mission de piloter et veiller à la mise en place du Projet d'Accompagnement Personnalisé de l'habitant.

La construction d'un projet personnalisé constitue un enjeu collectif puisqu'elle passe essentiellement par un partage d'informations, de l'observation, de l'écoute, des échanges avec la personne accompagnée, son entourage et en équipe pluridisciplinaire (professionnels internes et intervenants extérieurs).

Après une phase d'observation et d'échanges, le référent identifie les objectifs qui seront suivis et actualisés au fil de l'accompagnement et de l'évolution des besoins et envies de la personne.

Le projet de soin repose également sur une personnalisation de l'accompagnement mise en place quotidiennement auprès de l'habitant par le biais des plans de soins et des prescriptions.



3. Réflexion éthique

Les situations dans lesquelles se trouvent les habitants mettent parfois les professionnels devant des questions sans réponse immédiate, auxquelles aucune posture fixée à l'avance ni aucun fonctionnement préétabli ne peuvent répondre.

Pour cela, l'équipe pluridisciplinaire s'autorise à se questionner sur leurs pratiques du quotidien afin d'adapter au mieux les accompagnements. Il s'agit d'une réflexion collective associant différents points de vue (professionnels, partenaires, habitants, familles), déclenchée par une situation particulière rencontrée.

Ce questionnement éthique vise notamment à donner du sens aux pratiques et à rechercher une solution la plus « juste », tout en gardant en tête les valeurs portées par l'établissement.



AXES D'AMELIORATION

- Enrichir la démarche de projet personnalisé.
- Veiller à la prévention du risque de prosélytisme.
 - Nommer un référent laïcité et lui attribuer ses missions.
 - Retravailler l'organisation de la messe en collaboration avec les bénévoles.
- Définir la politique de prévention de la maltraitance.
- Sensibiliser les équipes aux droits et libertés des habitants.
- Retravailler la procédure de pré-admission.

Détails des axes d'amélioration dans la synthèse disponible en Annexe.

IV. Projet de soin



Le projet de soin se place au cœur de l'accompagnement quotidien apporté aux habitants.

Les professionnels le définissent comme une démarche globale, un travail en équipe pluridisciplinaire visant à améliorer, maintenir et accompagner l'état de santé des personnes accompagnées. Celui-ci n'est pas un élément figé, il s'appuie sur une évaluation des objectifs et évolue, se réajuste en fonction des besoins, des attentes.

Le projet de soin s'appuie sur des moyens humains, organisationnels et matériels essentiels pour assurer une qualité d'accompagnement optimale.

Le projet de soin est piloté par le Médecin Coordonnateur, la Cadre de Santé et l'infirmière coordinatrice, avec l'engagement de l'ensemble des professionnels de l'équipe aux multiples expertises : Infirmiers, Ergothérapeute, Aides-soignants, Aides Médico-psychologiques, Assistantes de Soins en Gériatrie, Agents des services hospitaliers qualifiés. L'organisation en place prévoit une présence professionnelle 24h/24 avec une équipe de jour et une équipe de nuit.

L'équipe veille à une qualité de soin pour l'habitant en assurant son individualité et en la prenant dans sa globalité. Pour cela, le projet de soin va de pair avec la démarche Humanitude® portée par toute l'équipe, qui se caractérise au quotidien par l'écoute, l'empathie, le respect de l'intimité et la singularité de chaque personne. Cette philosophie d'accompagnement est portée par l'établissement depuis sa labellisation Humanitude® en 2019. Celle-ci repose sur l'identification, la prise en compte des besoins propres à l'Humain et vise à restituer à l'habitant sa dignité dans une démarche bienveillante.

Les éléments qui constituent le projet de soin reposent sur la réglementation en vigueur, les recommandations gouvernementales mais également sur les dispositifs fondés en interne (procédures et protocoles), propres au fonctionnement de la résidence Saint-Jean.

L'établissement Saint-Jean utilise un logiciel de soins informatique permettant de piloter la prise en soin globale de l'ensemble des habitants durant tout leur parcours. Le logiciel TITAN est accessible par les professionnels et a pour objectif de centraliser dans un seul et même outil l'ensemble des informations nécessaires à un accompagnement pertinent et fluide.

L'équipe utilise au quotidien des plans de soin personnalisés qui représentent la planification quotidienne des prises en soin. Cette planification est réactualisée en fonction de l'état de santé des personnes et de l'évolution de l'accompagnement.

Le projet de soin s'articule également avec la collaboration des professionnels extérieurs médicaux et paramédicaux (kinésithérapeutes, médecins, pharmaciens...), qui apportent une complémentarité dans les prises en soin auprès des habitants.

1. Préventions collectives

En complément des prises en soin et accompagnements personnalisés auprès des habitants, l'établissement met également en place des moyens de prévention collectifs visant à maintenir, favoriser l'état de santé et l'autonomie des personnes accompagnées.

• Risque infectieux

L'hygiène des locaux et des soins représente la première étape indispensable pour éviter le risque infectieux.

Pour cela, l'établissement a défini des protocoles et procédures liés à la prévention et la gestion du risque infectieux. Les professionnels sont soumis à des conduites à tenir dans le cadre de leurs fonctions (hygiène des mains, bonne utilisation du matériel, organisation de la désinfection des locaux et des surfaces...).



La résidence s'est appuyée sur les compétences de l'équipe opérationnelle d'hygiène de la Polyclinique de Grande-Synthe pour élaborer son Document d'Analyse du Risque Infectieux. Cette démarche permet d'établir un état des lieux de la prévention et de la maîtrise du risque infectieux au sein de l'établissement, de définir des points de vigilance en tenant compte des spécificités et des moyens disponibles.

Des référents Hygiène sont identifiés au sein de l'équipe et supervisent la maîtrise du risque infectieux pour assurer une sécurité auprès des habitants.

De plus, l'établissement dispose d'une équipe dédiée et formée aux techniques de bionettoyage des locaux.

Les équipes de cuisine et de buanderie jouent également un rôle important dans la prévention du risque infectieux. Ainsi, leur organisation est aussi cadrée par des protocoles spécifiques.

• Risque épidémique

Face aux épidémies saisonnières et à la COVID-19, l'établissement met en place des campagnes de vaccination à destination des habitants et de ses professionnels. La vaccination représente un intérêt individuel mais également collectif afin d'éviter d'éventuelles vagues épidémiques.

- **Douleur**

L'identification de la douleur chez un habitant se caractérise par une écoute attentive de la part de l'équipe et son évaluation à travers des échelles adaptées.

Lorsqu'une douleur est identifiée, l'ensemble de l'équipe est informé afin de mettre en place les dispositifs et protocoles applicables.

L'approche non-médicamenteuse est d'abord privilégiée avant d'engager une prescription médicamenteuse.

L'ergothérapeute met en place du matériel adapté afin de prévenir et réduire au maximum la douleur d'un habitant, notamment lors de la manutention.

Dans le cadre de l'accompagnement de la fin de vie, l'équipe est également attentive à l'évaluation et la gestion de la douleur.



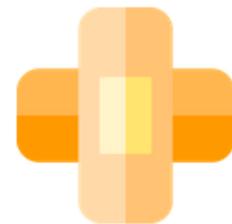
- **Escarres**

Pour prévenir au maximum le risque de formation d'escarre, une évaluation à l'entrée de l'habitant est réalisée, et l'équipe est vigilante à l'état cutané des habitants, notamment au moment de la toilette quotidienne.

Les professionnels s'appuient sur les compétences de l'ergothérapeute pour mettre en place du matériel adapté si nécessaire (matelas à air, matériel de décharge...).

La verticalité est l'un des principes de prévention des escarres utilisé par les professionnels et intégré dans la philosophie d'accompagnement Humanitude®. En effet, la verticalité permet de maintenir le tonus musculaire, le tonus postural, de changer les points d'appui et dispose de nombreux bénéfices, tant psychiques que physiques pour la personne.

Les professionnels sont amenés à réaliser des bilans nutritionnels réguliers et à adapter l'alimentation (repas enrichis, fractionnement des repas ou compléments alimentaires, le cas échéant).



- **Nutrition et hydratation**

Chaque habitant est pesé tous les mois afin d'analyser et d'adapter le suivi médical et alimentaire.

L'ensemble des professionnels est attentif aux proportions consommées pendant les repas et aux éventuelles modifications des comportements alimentaires. Une aide au repas et une modification de texture peuvent être mises en place lorsque le niveau d'autonomie et l'état de santé de la personne le nécessitent.



Les régimes et allergies sont identifiés et respectés grâce à une veille médicale. Un suivi alimentaire et/ou hydrique est mis en place lorsque cela s'avère nécessaire.

En période de fortes chaleurs, le Plan Bleu Canicule est enclenché afin de prévenir le risque de déshydratation lié à la canicule. Dans cette situation, la surveillance est renforcée et les habitants sont plus régulièrement stimulés pour s'hydrater ou accompagnés, le cas échéant, par l'équipe soignante avec des tournées d'hydratation supplémentaires et une alimentation adaptée.

- **Hygiène Bucco-dentaire**

L'hygiène bucco-dentaire est un facteur essentiel dans la prévention du risque de dénutrition en maintenant au mieux le plaisir gustatif de la personne.

L'hygiène bucco-dentaire est prévue dans l'accompagnement à la toilette quotidienne avec notamment le brossage des dents et les soins de bouche.



- **Incontinence**

La gestion de l'incontinence est adaptée en fonction du degré de dépendance de chaque personne et s'inscrit également dans les plans de soin personnalisés. L'équipe identifie les besoins de la personne et suit leurs évolutions pour adapter l'accompagnement et veiller au bien-être et à la qualité de vie de l'habitant. L'équipe est régulièrement formée à l'utilisation et l'adéquation des protections par le fournisseur de l'établissement.



L'accompagnement aux toilettes est privilégié afin d'inciter la personne à maintenir son autonomie, redevenir acteur de sa continence.

- **Chutes**

Les personnes âgées sont d'autant plus exposées aux chutes que leur organisme vieillit et que leurs performances diminuent. Pour prévenir celles-ci, l'établissement prévoit plusieurs moyens matériels et humains.



Une évaluation du risque de chute est réalisée systématiquement à l'entrée d'un habitant puis réévaluée selon les besoins.

Les activités physiques adaptées ou encore la mise place de séances de kinésithérapie (sur prescription médicale) viennent renforcer le maintien des capacités motrices de la personne.

Concernant l'environnement de la personne, les chambres sont aménagées et désencombrées des potentiels obstacles (tapis, meubles encombrants) et les sols sont correctement entretenus.

Des aides techniques (fauteuils, cannes, déambulateurs, lits adaptés...) sont également mis en place, en collaboration avec l'ergothérapeute. Les professionnels sont également attentifs au chaussage adapté.

Le Médecin Coordonnateur et l'équipe soignante sont vigilants sur le traitement médicamenteux qui peut avoir une influence sur l'altération des sens.

En cas de mise en danger de la personne, une réflexion sur l'intérêt de la mise en place d'une contention est menée, uniquement sur prescription médicale et après analyse du risque en équipe pluridisciplinaire. Dans ce cas, un plan de compensation de la contention est mis en place.

- **Santé psychique**

L'équipe est soucieuse de la santé psychique des personnes qu'elle accompagne.

La communication verbale et non verbale est le moyen le plus efficace pour identifier une souffrance psychique par les professionnels.

Le bon accompagnement d'une personne en souffrance psychique est le fruit d'un travail pluridisciplinaire avec notamment l'appui d'une infirmière psychiatrique externe intervenant auprès des habitants de la résidence.



2. Gestion des médicaments

L'établissement est en charge de la gestion des traitements médicamenteux des habitants qu'il accueille.

L'équipe infirmière et le Médecin Coordonnateur assurent la gestion et la sécurité de l'ensemble du circuit du médicament. L'équipe recueille les prescriptions rédigées par les professionnels médicaux et réceptionne toutes les semaines les commandes passées à la pharmacie locale.



Avant distribution, les traitements font l'objet de plusieurs vérifications obligatoires (à la pharmacie et à la réception par l'équipe infirmière) afin d'éviter le risque d'erreur médicamenteuse.

Les traitements sont distribués aux habitants majoritairement par l'équipe infirmière, ou le cas échéant par les aides-soignants et les aides médico-psychologiques sous la responsabilité des infirmiers.

Le circuit du médicament, de la préparation à la distribution, fait l'objet d'une traçabilité écrite à chaque étape du processus et d'un niveau de sécurisation optimal.

3. Accompagnement à la fin de vie

L'équipe accompagne l'habitant jusqu'à ses derniers instants au sein de la résidence Saint-Jean, dans son environnement familial, à travers son unité de soins de confort créée en 2015 et portée par le Médecin Coordonnateur.

Pour cela, l'équipe dispose de plusieurs professionnels formés à l'accompagnement à la fin de vie et aux soins palliatifs qui en découlent. Le Médecin Coordonnateur dispose du diplôme interuniversitaire de soins palliatifs et 2 infirmiers disposent du diplôme universitaire de soins palliatifs.

L'accompagnement à la fin de vie d'un habitant fait l'objet de réunions de concertation pluridisciplinaire où interviennent les médecins impliqués dans la prise en soin, l'équipe soignante de la résidence, ainsi que la famille.

Les décisions sont prises en collégialité avec le médecin traitant et le Médecin Coordonnateur, en prenant en considération les échanges pluridisciplinaires, ainsi que les dernières volontés et/ou directives anticipées exprimées par l'habitant.

Des soins de confort sont réalisés au quotidien auprès de l'habitant avec notamment une prise en charge spécifique de la douleur physique et psychologique et des approches non-médicamenteuses (aromathérapie, musicothérapie, effleurage...).

La prise en soin de l'anxiolyse est également adaptée avec des dispositifs spécifiques et sécurisés permettant à l'habitant de gérer sa douleur et la dose administrée (seringues auto-pulsées, PCA : Analgésie autocontrôlée par le Patient). Une astreinte médicale et infirmière 24h/24 est systématiquement mise en place quand une SAP ou une PCA est posée afin d'assurer une surveillance médicale constante auprès de l'habitant.

La famille est également accompagnée par l'équipe, notamment en ce qui concerne l'explication des traitements et de l'accompagnement. Les visites des membres de la famille sont facilitées dans cette situation et ont la possibilité de rester aux côtés de la personne 24h/24.

Les dernières volontés et/ou directives anticipées de la personne sont recueillies en amont et respectées en collaboration avec des partenaires identifiés.

L'établissement dispose également de deux chambres mortuaires.



AXES D'AMELIORATION

- Améliorer/Renforcer la prévention et gestion des risques gériatriques.
- Réattribuer les références sur l'ensemble de l'équipe soignante.
- Anticiper davantage les souhaits relatifs aux dernières volontés (contrat obsèques, directives anticipées, dernières volontés, fiche palliative 10).
- Formaliser la conduite à tenir en cas d'hospitalisation en urgence.

Détails des axes d'amélioration dans la synthèse disponible en Annexe.

V. Projet de vie sociale

Le projet de vie sociale découle des besoins des habitants en termes d'épanouissement social. La résidence Saint-Jean représente un réel lieu de vie et offre à chaque habitant la possibilité de répondre à ses besoins sociaux à travers son fonctionnement, les activités proposées et la personnalisation de l'accompagnement.

La vie sociale des habitants relève de l'implication de l'ensemble des équipes et des différents corps de métier. Chaque professionnel a un rôle à jouer pour apporter un moment privilégié ou de bien-être auprès de la personne accompagnée.

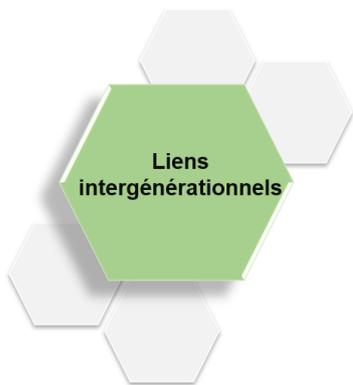
L'épanouissement social des habitants s'articule autour des besoins identifiés ci-dessous et auxquels la résidence répond à travers les moyens décrits ci-après :



La résidence propose quotidiennement des activités, animations et sorties (cinéma, thé dansant, marché, piscine, loto, anniversaires, activités socio-culturelles, activités sensorielles, rencontres inter-établissements, gymnastique douce...) permettant d'impulser une dynamique sociale, une cohésion pour les habitants et favorisant le maintien et le développement de liens sociaux. Ces animations s'inscrivent dans un planning communiqué mensuellement aux habitants et aux familles. Ce planning reprend également les temps forts qui se déroulent sur l'année tels que le séjour vacances, la semaine bleue, les spectacles co-financés par l'association L'arbre de Vie.

Les activités et animations sont pilotées par l'animatrice de la résidence et répondent aux besoins et envies des habitants.

Chaque habitant a un profil social et les animations qui lui sont proposées correspondent à son profil (animations sensorielles, animations relationnelles, animations socioculturelles, ou animations festives).



Les liens intergénérationnels se traduisent principalement par les visites des familles et des petits-enfants qui font le bonheur des habitants.

La résidence organise également des activités et événements en collaboration avec des écoles, les assistantes maternelles du secteur ou encore les enfants du personnel ce qui permet aux habitants de partager un moment convivial, chargé en émotions et souvenirs.



Le maintien des liens familiaux et amicaux est l'un des enjeux principaux du projet de vie sociale au sein de la résidence.

La résidence représente le lieu de vie des habitants. Ils ont ainsi la possibilité de recevoir librement leurs proches dans des espaces conviviaux, de les convier autour d'un repas, et de sortir avec eux en dehors de l'établissement. Les équipes s'organisent pour faciliter ces moments conviviaux et privilégiés. Hors crise sanitaire, l'établissement est ouvert 24h sur 24h, ce qui facilite les modalités de visite.

La résidence propose également aux habitants et aux familles l'utilisation de l'application Famileo ainsi que d'autres moyens de communication à distance (mise à disposition de tablettes pour les appels visio)

Les animaux de compagnie sont acceptés au sein de la résidence, sous réserve de veiller à l'hygiène des locaux.





Les habitants ont la possibilité de s'engager dans la vie quotidienne de la résidence, à travers :

- L'aide au dressage et débarrassage des tables en salle à manger
- L'entraide entre habitants
- La participation aux instances représentatives (Conseil de la Vie Sociale, Commission des menus, Commission d'animations)
- La confection de décoration, préparation des animations

L'estime de soi passe également par les ateliers bien-être, les soins esthétiques proposés par le personnel sur des temps individuels, ainsi que la mise à disposition du salon de coiffure.



Les professionnels veillent au respect de l'intimité des habitants, notamment en ce qui concerne leur épanouissement personnel et leur vie affective.

Pour cela, les habitants ont la possibilité de disposer de la clé de leur logement (à condition que cette mesure ne vienne pas compromettre leur sécurité), de recevoir leurs proches et de faire naître de nouvelles relations affectives.

Cette liberté s'inscrit dans une démarche réflexive de la part des professionnels tout en veillant à la dimension éthique et déontologique (respect du consentement, respect de la confidentialité, ...).

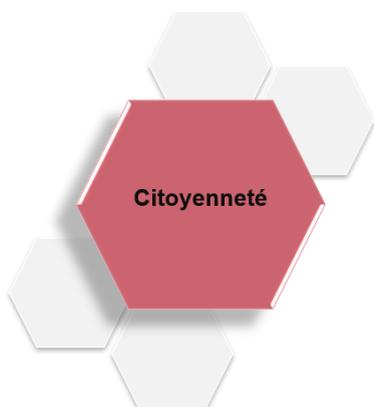




L'autodétermination se caractérise par le droit des habitants à faire leurs propres choix, de faire respecter leurs volontés, d'être consultés et de prendre part à toute décision les concernant.

Ce principe va de pair avec le respect des droits et libertés et s'applique à travers la liberté d'aller et venir des habitants, le respect du rythme de vie, le respect du culte de chacun, la sollicitation de leurs envies/souhaits et la recherche constante du consentement.

Lorsqu'une pathologie vient altérer le discernement, les professionnels veillent à un équilibre entre le respect des libertés et la sécurité de la personne à travers un plan de compensation élaboré en équipe pluridisciplinaire.



Le concept de citoyenneté des habitants comprend la liberté d'expression, le droit à l'information, la participation à la vie de l'établissement et de la commune, ainsi que le maintien d'une vie sociale épanouie.

Les professionnels veillent à faciliter cette citoyenneté en favorisant les activités extérieures, le respect des droits civiques, l'information aux événements organisés par la ville et en faisant vivre les instances représentatives telles que le Conseil de la Vie Sociale.

L'Association Arbre de Vie, tenue par des bénévoles au sein de la résidence, participe également à la citoyenneté des habitants en leur proposant une boutique de produits de première nécessité.





Les professionnels sont à l'écoute des envies, des initiatives, des souhaits des habitants et des éventuels projets de vie qui les animent (projet de vacances, participation à des événements sportifs, changement de lieu de vie...). Ces souhaits passent essentiellement par la formalisation des projets d'accompagnement personnalisés en équipe pluridisciplinaire.

Le projet d'accompagnement personnalisé est réalisé en plusieurs étapes :

- Recueil des informations (histoire de vie, souhaits...) sous forme de conversation centrée sur la personne
- Elaboration du projet d'accompagnement personnalisé par le référent institutionnel
- Harmonisation du projet d'accompagnement personnalisé au cours d'une réunion de synthèse en intégrant chaque acteur intervenant dans l'accompagnement de l'habitant. Cette réunion permet d'identifier l'objectif principal du projet. Par ailleurs, lors de cette synthèse, l'habitant décide d'être présent ou non. De même, il choisit si un ou plusieurs membres de sa famille l'accompagne
- Validation du projet d'accompagnement personnalisé par l'habitant ou son représentant légal et par la Direction

Les équipes se mobilisent, se coordonnent et peuvent faire appel à des partenaires pour réaliser ces projets de vie.

Le projet d'accompagnement est réévalué à *minima* chaque année ou en amont si cela est nécessaire (évolution de l'état de santé...).

AXES D'AMELIORATION

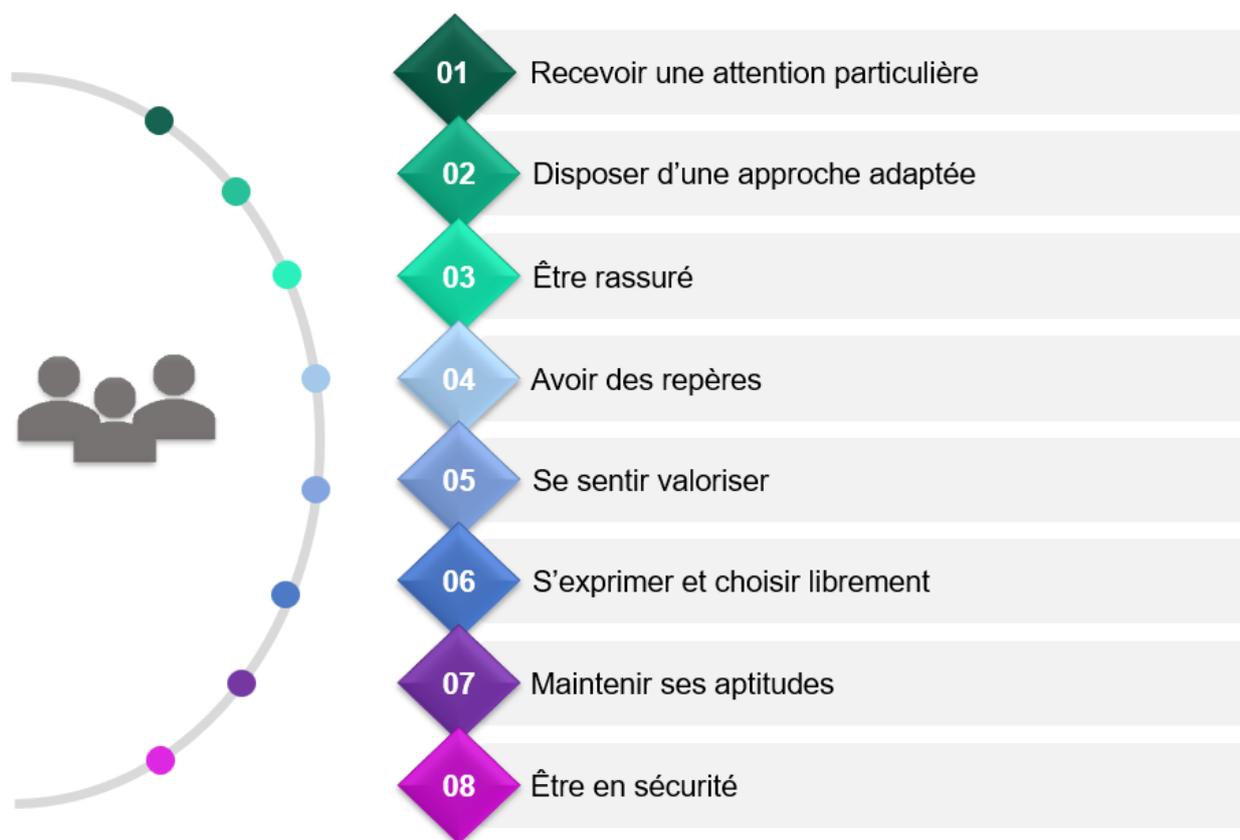
- Développer le projet d'animation.
- Remettre en place la dynamique des commissions des menus et animation.
- Remobiliser les familles dans la vie de la résidence (organisation des sorties) et leur rôle d'aidants.
- Aménager les locaux pour favoriser la convivialité.
- Sensibiliser les équipes à la thématique de la vie sexuelle et affective des habitants – Proposer des temps d'échange sur ces sujets.
- Retravailler sur le respect des dernières volontés.
- Poursuivre la collaboration avec le conseil municipal de Bergues afin de veiller à l'accessibilité des espaces publics et l'exercice des droits citoyens pour les habitants.
- Améliorer l'accessibilité PMR au mini-bus utilisé.

Détails des axes d'amélioration dans la synthèse disponible en Annexe.

VI. Accompagnement adapté aux troubles cognitifs

La maladie d'Alzheimer ou les troubles apparentés ont vocation à entraîner chez les personnes concernées une perte progressive de capacités cognitives et fonctionnelles. Face à cette vulnérabilité des habitants concernés, la résidence et ses professionnels sont attentifs au respect de leurs droits fondamentaux, avec notamment le respect de la dignité, la singularité de l'accompagnement, le respect de leurs choix et la recherche de consentement sur toute décision les concernant.

Les professionnels ont identifié, en équipe pluridisciplinaire, les besoins spécifiques aux habitants présentant des troubles cognitifs :



Les professionnels se mobilisent et se coordonnent afin de répondre à l'ensemble de ses besoins par le biais de moyens et outils spécifiques.

La singularité de l'accompagnement constitue l'un des principes majeurs de la résidence Saint-Jean, quel que soit l'habitant et ses pathologies associées. Cette approche nécessite de prendre en compte l'histoire de vie de la personne, d'identifier ses envies et ses besoins à travers un projet d'accompagnement personnalisé.

De par la formation des professionnels, l'équipe assure naturellement une approche bienveillante, rassurante et un accompagnement adapté (écoute, empathie) dans les actes de la vie quotidienne. En termes de compétences, l'équipe se complète avec des corps de métiers à la fois pluridisciplinaires et interdépendants. En effet, l'équipe compte parmi elle des Aides Médico-Psychologiques (AMP) et des Assistantes de Soins en Gériatrie (ASG), qui

disposent de compétences complémentaires dans l'accompagnement de personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou de troubles apparentés.

Les professionnels veillent à respecter au maximum les choix de l'habitant, en cherchant un équilibre avec sa sécurité lorsque les troubles cognitifs viennent altérer son discernement.

L'approche Humanitude® apporte également une plus-value dans l'accompagnement des troubles cognitifs. En effet, les comportements d'agitation pathologique font l'objet d'une analyse pluridisciplinaire permettant la mise en place de clés d'accompagnement. Les clés d'accompagnement sont multiples et permettent de proposer un accompagnement adapté en fonction de la source d'angoisse.



Afin de prévenir la désorientation, les espaces de vie sont aménagés de manière à donner des repères aux habitants : personnalisation de la chambre (photos, objets personnels, souvenirs...), décoration selon les saisons, signalétique. Les actes de la vie quotidiennes ainsi que certaines activités sont ritualisés (quotidiennes et hebdomadaires). Dans les services spécifiques, au PASA et en Unités de Vie Protégées, la régularité des équipes favorise les repères et la confiance dans l'accompagnement.

Au-delà de l'approche sociale et occupationnelle, les activités collectives et individuelles proposées par les professionnels visent au maintien des aptitudes, de l'autonomie (atelier mémoire, motricité, aptitudes physiques, ...) et favorise l'estime de soi (soins esthétiques, atelier cuisine, jardinage, ...).

L'établissement favorise l'approche non-médicamenteuse avec notamment :

- Les espaces Snoezelen (éveil des sens et apaisement)
- La Gym Douce
- La médiation animale
- L'aromathérapie
- La balnéothérapie

1. Accueil au PASA – Les Lilas

La résidence Saint-Jean dispose d'un Pôle d'Activités et de Soins Adaptés (PASA) labelisé, nommé Les Lilas. Les Lilas accueillent 14 habitants du lundi au vendredi, de 10h00 à 16h30, présentant des troubles cognitifs modérés et nécessitant des activités sociales et thérapeutiques spécifiques.

L'accueil aux Lilas se fait après concertation en équipe pluridisciplinaire selon les critères d'éligibilité, et le consentement de l'habitant. Les habitants accueillis au PASA sont des habitants souffrant de la maladie d'Alzheimer ou de troubles apparentés à un stade léger ou modéré et qui présentent des troubles du comportement.

Les troubles du comportement sont réévalués régulièrement. La famille est informée de l'accueil de l'habitant et des objectifs associés.



Ce service est aménagé au rez-de-chaussée de l'établissement, autour d'un patio central accessible. L'espace est propice à la déambulation, aménagé avec des fauteuils de repos, un lieu de vie convivial et un espace Snoezelen.

Le service des Lilas est piloté par l'ergothérapeute de l'établissement. L'équipe est composée d'ASG (Assistant de Soins en Gérontologie) et d'aides médico-psychologiques. Les professionnels dédiés aux Lilas portent leur tenue civile afin de recréer une ambiance familiale et de favoriser davantage les interactions.

La mise en place de cet accompagnement vise à limiter les troubles du comportement par une approche non-médicamenteuse.

Une journée au PASA est structurée autour de la vie quotidienne et des activités qui en découlent. L'accompagnement proposé permet de promouvoir l'autonomie de la personne, son bien-être, le maintien de ses capacités cognitives et physiques. Ces activités sont bénéfiques car elles font appel à la mémoire procédurale, longtemps conservée malgré l'avancée de la maladie. L'ambiance qui y règne privilégie la vie en collectivité, source de stimulation et de repères qui rythment la journée.

2. Accueil en Unités de Vie Protégées : Les Fuchsias et Les Eglantines

La résidence dispose de 2 Unités de Vie Protégées qui accueillent 15 et 13 habitants présentant des troubles de la maladie d'Alzheimer ou de maladies apparentées. Les unités sont situées au 1^{er} étage et sont communicantes entre elles.

Les habitants hébergés en Unité de Vie Protégée présentent la maladie d'Alzheimer ou des troubles apparentés au stade modéré ou sévère avec des troubles du comportement majeurs notamment des comportements moteurs aberrants comme une déambulation pathologique. Les troubles sont régulièrement réévalués au moyen d'outils comme le NPI-ES (inventaire neuropsychiatrique).



En cas de régression des troubles du comportement et de la disparition de la déambulation, une sortie de l'unité de vie protégée est décidée sur avis du médecin coordonnateur après évaluation pluridisciplinaire.

Les Unités Protégées sont aménagées de manière à proposer un cadre de vie sécurisant, rassurant et familial, avec un lieu de vie et des espaces de relaxation. Le cadre architectural, les équipements ainsi que la présence professionnelle en journée permettent de veiller à la sécurité des habitants accompagnés.

Par leur mode de vie collectif et adapté au rythme de vie de chacun, les Unités de Vie Protégées favorisent la diminution de l'anxiété et une stimulation cognitive et sociale à travers des activités proposées (atelier culinaire, gym douce, chant, participation aux animations collectives de l'EHPAD, activités de la vie courante). Des outils d'expertise permettent d'évaluer leurs effets sur le comportement, les symptômes et les bénéfices escomptés pour l'habitant.

L'accueil en Unité de Vie Protégée fait l'objet de critères explicites et de décisions en équipe pluridisciplinaire. Le consentement de la personne est recherché et la famille est informée des enjeux de cet accueil, qui fait l'objet d'un avenant au contrat de séjour. L'admission dans ces unités est une démarche qui consiste à élaborer un projet de vie entre une personne, sa famille ou ses proches et une équipe soignante, après avis du médecin coordonnateur et sous la responsabilité administrative du directeur d'établissement.

AXES D'AMELIORATION

- Retravailler le cadre de vie des unités de vie protégées.
- Former/Sensibiliser les équipes à la création et utilisation d'activités spécifiques et approches non-médicamenteuses.
- Prévoir une réévaluation régulière des traitements en équipe pluridisciplinaire.
- Intégrer davantage une compétence médicale dans l'organisation des Unités de Vie Protégées.

Détails des axes d'amélioration dans la synthèse disponible en Annexe.

VII. Prestations d'hébergement

1. Restauration

La résidence Saint-Jean dispose d'une cuisine en interne et de son équipe dédiée à la confection des repas et au service en salle de restauration située au rez-de-chaussée. L'équipe de restauration est formée aux normes d'hygiène alimentaire (avec des moyens et outils à disposition) et aux principes spécifiques de restauration auprès de personnes âgées.



Les menus sont élaborés selon les produits de saison et respectent les allergies, et régimes spécifiques de chaque habitant. Ces informations sont collectées au moment de l'admission, communiquées aux professionnels de cuisine et susceptibles d'être adaptées tout au long de l'accompagnement grâce au travail collaboratif des différentes équipes. L'équipe adapte les quantités servies et surveille les éventuelles modifications de comportement alimentaire.

Une attention particulière est apportée sur les textures modifiées : texture entière, mixée, hachée, lisse, finger-food (manger-main). La texture est prescrite par l'infirmier après évaluation.

En grande salle à manger, le service à table est assuré par une équipe d'hôtellerie dédiée à cet effet depuis janvier 2022. Cette équipe dispose d'une bonne connaissance des habitudes alimentaires des habitants et met tout en œuvre afin de faire du repas un réel moment de convivialité et de partage.

Une table de la gourmandise (repas thérapeutique) est mise en place par les soignants pour les habitants qui ont besoin d'être stimulés durant le temps du repas.

De manière générale, un soignant est systématiquement présent dans chaque espace de restauration (prévention du risque de fausses routes, suivi alimentaire et hydrique...)

Considérant l'établissement comme un réel lieu de vie, les habitants ont la possibilité de convier des invités autour d'un repas, tout au long de l'année, ainsi qu'à l'occasion des différents événements organisés (Noël, jour de l'an ...).

Une commission des menus est régulièrement organisée par l'équipe de restauration et permet de prendre en compte les souhaits des habitants pour les prochains menus.

• Petit-déjeuner

Le petit-déjeuner est servi entre 7h30 et 10h00 à différents endroits afin de respecter les souhaits et habitudes de vie de chacun. En effet, l'habitant a la possibilité de prendre son petit-déjeuner en chambre, en salle à manger dans son unité ou en salle de restauration où un buffet est dressé chaque jour.

Le buffet du petit-déjeuner représente une réelle plus-value dans la démarche d'autonomisation des habitants. Le buffet petit-déjeuner garantit la liberté de choix de l'habitant et lui permet d'être acteur de son alimentation. En effet, cette démarche répond à des objectifs multiples : lutter

contre la dénutrition, respecter le rythme de la personne, favoriser l'alimentation plaisir, maintenir et développer l'autonomie.

- **Déjeuner et dîner**

Les habitants sont accueillis en salle de restauration à partir de 12h15 pour le service du déjeuner et à partir de 18h15 pour le dîner.

Les habitants ont le choix de prendre leur repas où ils le souhaitent : en grande salle manger, en salle à manger au sein de leur unité ou en chambre.

Les menus sont affichés à l'entrée de la salle de restauration, sur les tables et dans les différents lieux de vie.



Des repas à thème sont également organisés par l'équipe d'hôtellerie en lien avec l'équipe d'animation.

- **Goûter**

Un goûter est distribué par les professionnels tous les jours en chambre et dans les différents lieux de vie de l'établissement à partir de 15h00.

Une collation peut être proposée par l'équipe de nuit en fonction des besoins.

2. Entretien des locaux

L'établissement s'est réorganisé depuis Janvier 2022 afin d'identifier une équipe spécifique au bionettoyage des différents locaux et des chambres. Cette équipe garantit au quotidien une qualité de propreté pour le bien-être de tous (habitants, professionnels et visiteurs). Un agent de bionettoyage est présent tous les jours dans chaque service.

L'équipe de bionettoyage est formée aux techniques de désinfection et à l'utilisation des produits. La résidence est équipée de matériels (chariots, autolaveuse...) et de produits d'entretien adaptés. Elle dispose également de plans de nettoyage et de désinfection, travaillés en collaboration avec une infirmière hygiéniste.



L'entretien des chambres et des parties communes fait l'objet d'un suivi et d'une traçabilité selon une périodicité définie. L'entretien de certaines parties communes est réalisé par l'équipe de nuit.

L'entretien des chambres est réalisé régulièrement (entretiens usuels et entretiens approfondis) et s'adapte aux besoins. Certains habitants participent au ménage de leur chambre selon leurs aptitudes et partagent un moment privilégié et d'échanges avec le professionnel.

Une désinfection plus approfondie est systématiquement réalisée au départ de l'habitant.

Les spécificités et pathologies des habitants sont respectées afin de veiller à leur sécurité (éviter les sols glissants pendant la déambulation, désencombrer les lieux de passage pour les personnes atteintes de déficience visuelle...).

3. Service de buanderie

La résidence dispose d'une buanderie interne située au sous-sol de l'établissement. Celle-ci est gérée par plusieurs lingères et une responsable d'équipe, pour assurer l'entretien du linge des habitants et des tenues professionnelles. Le linge plat est entretenu par la blanchisserie inter-hospitalière de la Côte d'Opale à Calais.

Les lingères sont formées aux normes d'hygiène et aux techniques de traitement du linge.

Le linge des différents services est traité séparément afin de minimiser les erreurs et restitué sous 2 jours aux habitants.

L'entretien du linge par les lingères comprend le tri (selon la température et la texture des tissus), le nettoyage, le repassage, le pliage et la distribution dans les services. Le linge de l'habitant est restitué en chambre, repassé, plié et rangé.

Un trousseau de vêtements type est demandé à la famille en amont de l'admission. Le marquage du linge est assuré par l'équipe de buanderie. Il est demandé aux familles d'éviter le linge délicat.

Les locaux de la buanderie sont aménagés pour respecter le circuit du linge, et équipés avec du matériel professionnel et ergonomique. Des protocoles spécifiques sont connus et applicables par les lingères, dans un souci de prévention du risque infectieux.



AXES D'AMELIORATION

- Retravailler l'agencement et la décoration des différents lieux de vie.
- Retravailler les différents circuits dans les services.
- Renforcer la démarche HACCP dans les services.

Détails des axes d'amélioration dans la synthèse disponible en Annexe.

VIII. Aménagement et sécurité

Organisée en 6 unités de taille humaine et aménagée autour d'une cour extérieure, la résidence veille à accueillir les habitants dans un cadre de vie agréable et sécurisé.

Pour cela, une équipe de maintenance, pilotée par un responsable, est présente sur l'établissement et assure l'entretien et la maintenance du bâtiment et de ses équipements.

Les vérifications techniques et périodiques sont pilotées par l'équipe de maintenance, qui veille à la prévention et gestion des risques associés conformément à la réglementation et aux recommandations en vigueur : risque incendie, prévention de la légionellose, sécurité du bâtiment, ...

L'équipe de maintenance dispose d'un logiciel de suivi des demandes de travaux ou réparation. Les demandes sont saisies par les professionnels et traitées rapidement par l'équipe de maintenance (généralement le lendemain).

Les espaces de vie sont aménagés de manière à sécuriser les déplacements des habitants, avec notamment des mains courantes dans l'ensemble des couloirs, des chaises et fauteuils à différents endroits, ainsi que des éclairages adaptés.

Les chambres sont toutes d'une superficie suffisante, permettant à l'habitant de se déplacer facilement, y compris en fauteuil, et équipée d'une salle de bain privative. L'équipe de maintenance restaure la chambre du futur habitant avant son aménagement (peinture, papier-peint). L'établissement propose le mobilier principal de la chambre (lit, table de chevet, adaptable, fauteuil, table et chaises) et l'habitant a la possibilité de personnaliser son espace de vie à sa convenance. Les équipes sont vigilantes vis-à-vis de l'encombrement de la chambre et préconisent à l'habitant et à sa famille de dégager les lieux de passage afin d'éviter le risque de chute.



AXES D'AMELIORATION

- Changement de la centrale de sécurité incendie.
- Améliorer l'aménagement de la cour intérieure.
- Aménager davantage d'espaces de rencontre dans les différentes unités.

Détails des axes d'amélioration dans la synthèse disponible en Annexe.

IX. Ressources humaines

La Direction peut être représentée comme le « Chef d'orchestre » de l'équipe où chaque professionnel dispose d'expertises spécifiques et complémentaires pour mettre en harmonie leurs compétences au profit des habitants.

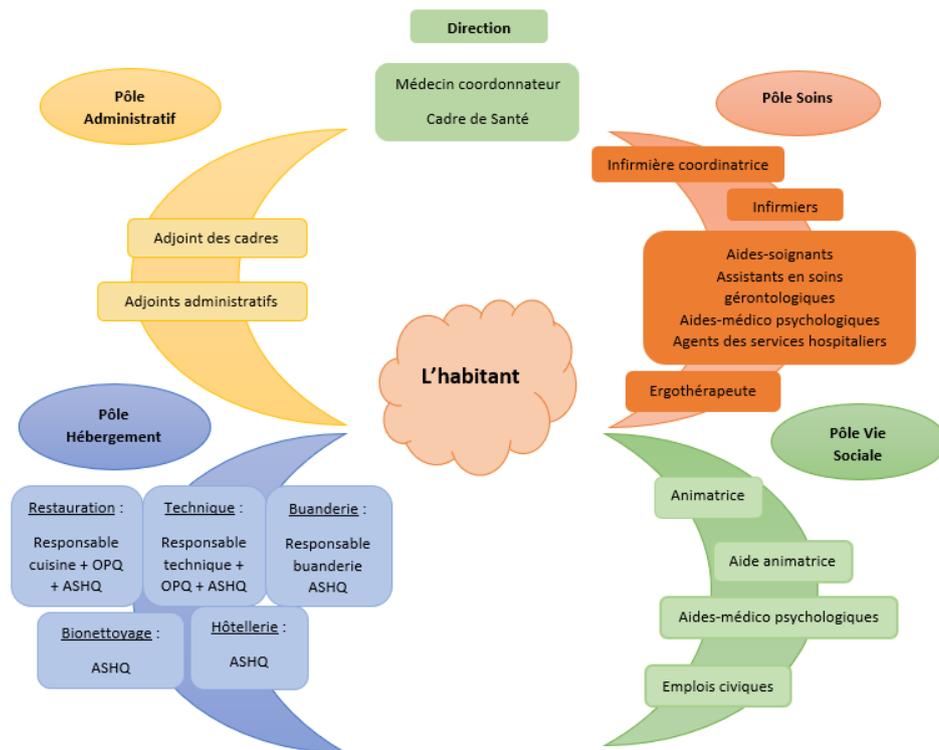


La stratégie des Ressources Humaines, plus communément appelée « Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels (GEPP) », portée par la Direction, veille à disposer des effectifs et des moyens nécessaires pour assurer des accompagnements de qualité auprès des habitants accueillis.

La Direction identifie les besoins en compétence et optimise les évolutions professionnelles par le biais de formations diplômantes ou non.

Cette stratégie tient compte des évolutions du secteur (évolution des besoins des habitants, innovation dans les techniques/outils d'accompagnement, évolution des métiers) et des projets portés par la résidence.

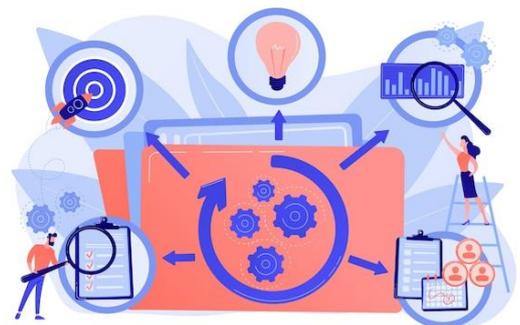
L'organisation hiérarchique de la résidence Saint-Jean est représentée par l'organigramme ci-dessous.



1. Suivi et maintien des compétences

L'équipe de Direction est attentive aux souhaits des professionnels voulant se former afin de les accompagner dans leur démarche. Les souhaits et besoins en formation sont recueillis principalement dans le cadre des entretiens professionnels.

L'établissement propose aux salariés des formations en fonction des besoins afin de leur transmettre les connaissances, compétences nécessaires pour exercer dans des conditions optimales : Sensibilisation aux approches Humanitude, gestion des conflits, Bionettoyage, Soins palliatifs, prévention des chutes, troubles cognitifs.



2. Prévention des risques professionnels

En termes de prévention des risques professionnels, l'établissement a formalisé son Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels (DUERP) et l'actualise en collaboration avec les membres du CHSCT (Comité d'Hygiène de Sécurité et des Conditions de Travail). L'évaluation de ces risques a permis d'identifier des actions de prévention.

Un animateur Prévention des risques liés à l'activité physique a également été formé afin de coordonner cette démarche de prévention des risques professionnels.

3. Qualité de vie au travail

La démarche d'amélioration de la qualité de vie au travail, engagée par l'établissement et ses équipes, regroupe toutes les actions qui permettent de combiner qualité des conditions de vie, de travail et qualité de l'accompagnement auprès des personnes accompagnées. Celle-ci nécessite l'implication des professionnels afin de les rendre acteurs de leur propre qualité de vie au travail.

La démarche de qualité de vie au travail de la résidence Saint-Jean est motivée par plusieurs enjeux qui vous sont présentés ci-dessous :

ENJEUX DANS LE TRAVAIL



- Partager des valeurs et une philosophie commune
- Signature de la charte de vie et de travail en Humanitude
- Veiller au bon dialogue social, à travers des échanges constructifs et une transparence dans les décisions prises
- Garantir la santé (physique et psychique) des professionnels
- Se sentir en sécurité
- Disposer d'un soutien, d'une écoute
- Travailler en équipe
- Disposer de temps d'échanges collectifs
- Disposer d'une marge de manœuvre dans son travail, tout en respectant un cadre donné
- S'engager dans une démarche réflexive
- Reconnaissance au travail, se sentir valoriser
- Assurer une équité dans le management

ENJEUX DE PERFORMANCE



- Disposer des effectifs en personnel pour réaliser les accompagnements dans des temps suffisants
- Assurer un accompagnement de qualité
- Possibilité d'acquérir des expertises dans l'accompagnement proposé
- Sentiment d'avoir bien réalisé l'accompagnement
- Suivre les évolutions/innovations du secteur en termes d'outils/moyens favorisant les conditions de travail (rails de transfert, outils numériques ...)
- S'inscrire dans une démarche éco-responsable (économie d'énergie)

ENJEUX SOCIETAUX



- S'adapter aux évolutions des besoins des habitants
- Assurer un équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle
- Revaloriser l'image de l'EHPAD et des métiers de l'accompagnement
- Permettre l'évolution professionnelle

L'équipe de Direction veille à promouvoir une qualité de vie au travail par le biais de différents facteurs agissant positivement. Ces facteurs sont présentés sur le schéma ci-dessous.



La définition des enjeux et l'identification de ces facteurs permettent à la résidence Saint-Jean d'établir un état des lieux et de poursuivre ses efforts à travers des actions à court, moyen et long terme.

Les échanges et projets relatifs à la qualité de vie au travail se tiennent au sein d'une instance participative avec des représentants du personnel et des membres de l'encadrement.

AXES D'AMELIORATION

- Maximiser les bénéfices des formations dispensées aux professionnels.
- Initier la démarche RGPD (Règlement Général de Protection des Données).
- Formaliser la procédure d'accueil du nouveau salarié.
- Mettre en place des Evaluations de Pratiques Professionnelles en lien avec la démarche Humanitude®.
- Favoriser les temps d'échanges et la communication interprofessionnels.
- Redynamiser l'instance Qualité de Vie au Travail en attribuant un rôle aux représentants du personnel.
- Etudier les opportunités permettant la mise à disposition de moyens/outils favorisant les conditions de travail des professionnels.

Détails des axes d'amélioration dans la synthèse disponible en Annexe.

X. Démarche qualité

La démarche qualité représente la dynamique de progression de la résidence Saint-Jean dans un but de satisfaire les habitants, les professionnels et veiller à la qualité des prestations selon le niveau d'exigence attendu.

La démarche qualité peut être représentée par la méthode de la « Roue de Deming », qui vise à améliorer d'une manière continue les processus de la résidence. La « Roue de Deming » constitue un cycle vertueux qui repose sur 4 étapes (Planification, Faire, Vérifier, Agir et corriger) successives afin de s'inscrire dans une logique d'amélioration continue.

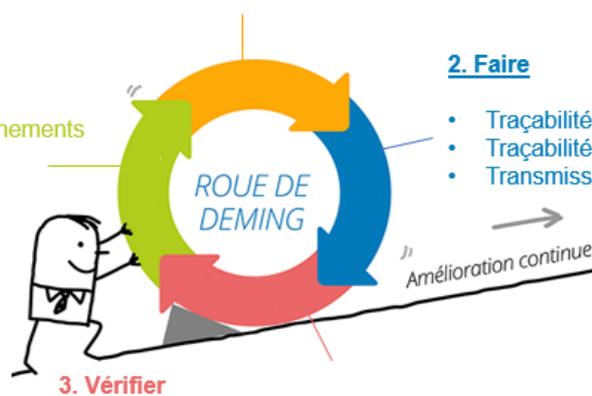
En améliorant continuellement la qualité et en s'adaptant aux besoins et aux attentes de la personne accompagnée, la résidence est en mesure d'atteindre et de maintenir la satisfaction des habitants.

1. Planifier

- Exigences réglementaires et recommandations de bonnes pratiques (HAS...)
- Orientations régionales
- Orientations stratégiques locales et philosophie d'accompagnement
- Protocoles et procédures internes
- Programmation des missions et des soins
- Moyens humains, matériels et financiers

2. Faire

- Traçabilité des soins, des accompagnements
- Traçabilité des tâches et des missions
- Transmissions



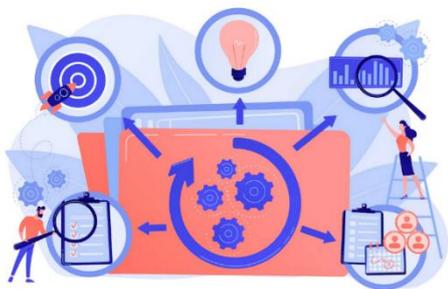
3. Vérifier

- Retour d'expérience (temps d'échange)
- Enquêtes de satisfaction
- Instances participatives (CVS, commission des menus, commission Animation)
- Gestion des événements indésirables
- Gestion des plaintes et réclamations
- Audits et évaluation des pratiques professionnelles
- Document unique d'évaluation des risques professionnels

4. Ajuster

- Ajustement des soins et des accompagnements
- Actualisation du plan de formation
- Mise à jour du plan d'actions qualité
- Groupes de travail qualité

1. Planifier, préparer l'organisation et le fonctionnement



La résidence s'appuie sur la réglementation applicable aux EHPAD, les différentes recommandations liées à l'accompagnement des personnes âgées et leurs spécificités. La prise en compte de ces éléments nécessite une veille réglementaire et documentaire de la part de la Direction sur les évolutions du secteur et les éventuelles innovations applicables.

La Direction, en collaboration avec l'encadrement, définit ses différentes orientations stratégiques, adapte le mode de fonctionnement de la résidence et pilote son organisation afin de répondre aux exigences internes (protocoles et procédures) et réglementaires.

Le projet d'établissement est l'outil principal décrivant les différentes orientations stratégiques, la ligne directrice de la résidence et sa philosophie d'accompagnement.

L'organisation prévoit les moyens humains (effectifs, compétences) et matériels (outils, logiciels, ...) adéquats, conformément aux budgets alloués par les autorités de tarification.

L'établissement met à disposition des professionnels les protocoles, procédures et plan de soins individualisés permettant de veiller à la qualité des accompagnements et des pratiques professionnelles. Cette gestion documentaire est pilotée par l'encadrement et réactualisée dès que nécessaire.

L'établissement prévoit et anticipe également la gestion de situations exceptionnelles à travers son plan de gestion de crise (Plan Bleu). Cet outil regroupe plusieurs risques auxquels l'établissement est susceptible d'être exposé (épidémie, canicule, ...) associé à la réponse que l'établissement pourra y apporter, à travers des mesures préventives et correctives. Il a pour objectif d'améliorer la réactivité en cas d'alerte et préserver la sécurité des habitants et des professionnels. Le Plan Bleu devra être retravaillé en équipe afin d'identifier davantage de risques auxquels la résidence peut être confrontée et les réponses à apporter.

2. Faire, réaliser les tâches prévues



La mise en place de l'organisation se traduit par les pratiques professionnelles du quotidien et les différents accompagnements.

Les différents soins et accompagnements sont tracés (plans de soins, participation aux activités, transmissions, ...) afin d'être valorisés et enregistrés en cas de problématiques rencontrées. Cette traçabilité est facilitée par l'utilisation d'un logiciel de soins informatisé.

Les équipes de bionettoyage, d'hôtellerie, technique et de buanderie veillent également à la traçabilité de leurs tâches.

Les temps de réunion (Conseil de la Vie Sociale, Commission des menus...) font également l'objet d'une traçabilité par le biais des comptes-rendus.

3. Vérifier/ mesurer la satisfaction et la qualité



La mesure de la satisfaction des habitants et de l'entourage passe essentiellement par les échanges quotidiens avec les professionnels. Les professionnels sont attentifs à leur bien-être et veillent à maintenir cette bienveillance en répondant aux éventuelles sollicitations.

Les échanges et retours d'expériences, de manière formelle ou informelle, entre professionnels permettent d'identifier d'éventuelles problématiques et d'ajuster les pratiques en conséquence.

L'équipe d'encadrement a identifié des « Groupes actions » par thématique qui ont vocation à permettre d'échanger en équipe pluridisciplinaire sur des problématiques rencontrées, analyser les pratiques, trouver des pistes d'amélioration et s'inscrire dans une démarche d'amélioration continue, en intégrant les professionnels terrains à cette dynamique.

Sont identifiés les « groupes actions » suivants :

- Groupe actions Qualité
 - Groupe actions Restauration
 - Groupe actions Soins
 - Groupe actions Qualité de vie au travail
 - Groupe actions Vie sociale
 - Groupe actions Hygiène
 - Groupe actions Hôtellerie
 - Groupe actions Développement durable
-
- Gestion des événements indésirables

L'établissement a mis en place un support de déclaration d'événement indésirable accessible à l'ensemble des professionnels, aux habitants et aux familles. Cet outil permet de déclarer tout dysfonctionnement survenant au sein de la résidence et qui relève d'un défaut dans l'organisation ou le fonctionnement. Cette politique de déclaration vise à analyser les potentiels dysfonctionnements, maintenir un niveau de qualité optimale et n'a pas pour vocation de sanctionner ou dénoncer les professionnels. La Direction est garante du traitement et de la traçabilité des éléments déclarés.

Les événements indésirables graves et/ou associés aux soins (événements affectant la prise en charge des habitants, leur accompagnement ou le respect de leurs droits) font, quant à eux, l'objet d'une déclaration obligatoire aux autorités de tutelles, conformément à la réglementation en vigueur.

- Gestion des plaintes et des réclamations

Les réclamations peuvent être transmises à l'établissement par tous moyens (mail, oral, courrier). Une borne électronique à l'accueil est également accessible pour saisir directement une réclamation. En cas de réception d'une réclamation, l'équipe de Direction prend le temps

d'échanger avec les personnes concernées sur la problématique rencontrée et met en place les moyens nécessaires pour y répondre.

- Conseil de la Vie Sociale

Le Conseil de la Vie Sociale est une instance participative sur toutes les questions relatives à la vie de l'établissement. Il est un lieu d'écoute qui a pour but de favoriser l'expression et la participation des habitants et de leurs familles à la vie de la résidence. Le Conseil de la Vie Sociale est également consulté et donne son avis sur toutes les questions relatives au fonctionnement de la résidence (qualité des prestations, cadre de vie, ...).

Le Conseil de la Vie Sociale fait l'objet d'un règlement intérieur, qui vient structurer son organisation, et se réunit 4 fois par an. Chaque réunion fait l'objet d'un compte-rendu diffusé au sein de l'établissement et aux familles par mail et via Famileo.

La composition du Conseil de la Vie Sociale est représentative de la vie au sein de la résidence, avec des représentants des habitants, du personnel et des familles.

Les représentants du Conseil de la Vie Sociale constituent les porte-paroles de l'ensemble des familles et des habitants et sont disponibles pour recueillir d'éventuelles réclamations, doléances afin de pouvoir les aborder durant les instances. Leurs coordonnées sont communiquées par voie d'affichage dans les locaux de la résidence.

- Commission des Menus

Une Commission Menus se tient 3 fois par an et représente un moyen supplémentaire de recueillir la satisfaction et les souhaits des habitants sur le sujet de la restauration. L'objectif de ces rencontres est d'évaluer les repas, valider les prochains menus et de recueillir les avis et envies des habitants.

Ces temps d'échanges se font avec des représentants de professionnels, des usagers (habitants et familles) et l'équipe de restauration. Tous les habitants peuvent y participer.

- Commission Animation

La Commission Animation, pilotée par l'équipe d'animation, a pour vocation à recueillir les souhaits des habitants en ce qui concerne les activités, événements et sorties proposés sur les prochains mois. Celle-ci est organisée 3 fois par an et inclus des habitants, des familles et des membres du personnel. Tous les habitants peuvent y participer.

- Enquêtes de satisfaction

La résidence s'engage à diffuser tous les ans une campagne d'enquête de satisfaction à destination des usagers. Celle-ci a pour vocation à recueillir leur niveau de satisfaction concernant des thématiques spécifiques (restauration, animation, cadre de vie, ...) et définir des pistes d'amélioration au regard des résultats.

S'inscrivant dans une démarche transparente, les résultats seront communiqués largement auprès des habitants, des familles et feront l'objet de discussion dans le cadre du Conseil de la Vie Sociale.

4. Ajuster et améliorer



Cette dernière étape garantit l'amélioration continue dans laquelle s'inscrit la résidence.

C'est à ce moment que les équipes définissent, au regard des éléments identifiés dans l'étape de vérification, les bonnes pratiques à valoriser, à faire perdurer, ainsi que les points de vigilance sur lesquels agir (actualisation des plans d'accompagnement, maintien et développement des compétences professionnelles par le biais de formations, ...).

L'identification des points de vigilance amène le Comité de Direction à se fixer des axes de progrès à plus ou moins long terme, qui doivent être suivis par des pilotes identifiés (compétents dans le domaine) et des échéances définies (réalisables selon les priorités).

AXES D'AMELIORATION

- Retravailler l'organisation de la démarche qualité et sa déclinaison sur le terrain.
- Initier la démarche relative au Règlement Général de Protection des Données.
- Réaliser son auto-évaluation via la plateforme Synaé.
- Organiser de manière régulière des enquêtes de satisfaction auprès des habitants et des familles.

Annexe : Synthèse des axes d'amélioration

Inscrit dans la démarche d'amélioration continue, le projet d'établissement de la résidence Saint-Jean a ciblé plusieurs axes de travail. Les points d'amélioration sont repris ci-dessous sous forme de « Fiche Actions » et détaillés dans un plan d'actions annexe de manière à assurer un suivi pertinent de leur mise en place. Le plan d'actions identifie les personnes en charge de sa mise en place et les délais de réalisation. Le comité de Direction devra suivre régulièrement ce plan d'actions, conjointement avec les professionnels terrains, les « Groupes actions », afin d'apprécier en équipe les avancées de chaque action identifiée.

FICHE ACTIONS 1

OBJECTIF : Développer et optimiser les partenariats en lien avec les besoins des habitants

<p><u>ACTIONS</u> :</p> <ul style="list-style-type: none">• Identifier et prévoir une compétence diététique vis-à-vis de l'élaboration des menus• Développer des partenariats en lien avec l'hygiène bucco-dentaire• Développer des partenariats en lien avec l'audition et la vue• Développer des partenariats avec un orthoprothésiste• Formaliser les partenariats existants (notamment ceux relevant de la prise en soin)• Conventionner avec un service d'ambulances (s'assurer de la disponibilité d'un transport pour les rendez-vous programmés)• S'ouvrir sur de nouveaux partenaires dans le domaine du soin et de la fin de vie.	<p>Echéance : 2027</p> <p>Co-pilotes : Chef cuisinier, Cadre de Santé, Direction, IDEC</p>
--	--

FICHE ACTIONS 2

OBJECTIF : Améliorer la citoyenneté des habitants et le respect des droits et libertés

ACTIONS :

- Impliquer davantage l'établissement et les habitants dans la vie associative du territoire
- Remettre en place la dynamique des commissions des menus
- Remettre en place la dynamique des commissions d'animation
- Remobiliser les bénévoles et les familles dans la vie de la résidence
- Poursuivre la collaboration avec le conseil municipal de Bergues afin de veiller à l'accessibilité des espaces publics (interlocuteur privilégié ?)
- Proposer un moyen de transport accessible pour les habitants
- Proposer l'organisation d'un bureau de vote au sein de la résidence
- Assurer la validité des cartes d'identité des habitants et leur inscription sur les listes électorales
- Développer la communication : vers les habitants et vers l'extérieur
- Informer davantage les membres du CVS sur les éléments relatifs à la démarche qualité de l'établissement : mesures de la satisfaction, traitement des événements indésirables/réclamations, objectifs d'amélioration continue...
- Définir une politique de prévention du risque de harcèlement et/ou d'abus de faiblesse
- Systématiser la création de « Mon Espace Santé » pour l'ensemble des habitants au moment du passage à TITAN Online

Echéance : 2027

Co-pilotes : Chef cuisinier, Animatrice, Direction, Médecin coordonnateur, secrétaire

FICHE ACTIONS 3

OBJECTIF : Initier sa démarche Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE)

ACTIONS :

- Poursuivre l'état des lieux de l'existant
- Travailler sur la valorisation et réduction des déchets
- Travailler sur son impact environnemental
- Travailler sur une politique d'achat éco-responsable

Echéance : 2027

Pilote : Direction

FICHE ACTIONS 4

OBJECTIF : Veiller à la prévention du risque de prosélytisme

ACTIONS :

- Nommer un référent laïcité et lui attribuer ses missions
- Retravailler l'organisation de la messe en collaboration avec les bénévoles

Echéance : 2023

Co-pilotes : Direction, référent laïcité

FICHE ACTIONS 5

OBJECTIF : Retravailler le cadre de vie et l'organisation des unités de vie protégées

ACTIONS :

- Améliorer l'espace de déambulation (trompe l'œil, ...)
- Améliorer l'aménagement des lieux de vie
- Renforcer la présence de nuit
- Equiper les unités en domotique
- Intégrer davantage une compétence infirmière dans l'organisation des Unités de Vie Protégées

Echéance : 2027

Co-pilotes : Direction, médecin coordonnateur, responsables de services UVP

FICHE ACTIONS 6

OBJECTIF : Développer le projet d'animation

ACTIONS :

- Structurer le projet d'animation/vie sociale autour d'une dynamique commune, qui intègre l'ensemble des équipes à la démarche. Centraliser la démarche autour de l'équipe animation
- Développer les challenges à l'initiative des professionnels
- Remettre en place les rencontres intergénérationnelles
- Relancer les repas à thème en lien avec l'équipe d'hôtellerie
- Renforcer le lien entre l'animation et les UVP/PASA (plans de compensation)

Echéance : 2023

Pilote : Animatrice

FICHE ACTIONS 7

OBJECTIF : Sécuriser les risques liés au grand âge

ACTIONS :

- Veiller à disposer de tenues professionnelles en nombre suffisant (risque infectieux) - Délai de restitution en buanderie
- Prévoir du matériel de protection lors de l'aide au repas et des toilettes
- Définir le rôle et champs de compétences des référents Hygiène (risque infectieux)
- Renforcer la prévention autour de l'hygiène bucco-dentaire
- Formaliser la prévention et la gestion des escarres (risque escarre)

Echéance : 2027

Co-pilotes : Direction, médecin coordonnateur, responsable buanderie, IDEC, Cadre de santé, animatrice, ergothérapeute, pôle administratif, référent nutrition

ACTIONS (suite) :

- Améliorer la coordination avec les hôpitaux en sortie d'hospitalisation (risque escarre) : convention, organisation des sorties, check-list
- Remettre en place la commission chute (réflexion autour de l'organisation de celle-ci) (risque de chute)
- Informer davantage les familles et habitants sur la nécessité de désencombrer les chambres (risque de chute)
- Mettre à disposition un temps de psychologue auprès des habitants (risque psychique) : Analyse des possibilités.
- Développer les outils de communication à distance (Skype ...) (risque d'isolement)
- Définir les modalités d'accès au WIFI
- Remettre en place le journal interne de la résidence (risque d'isolement)
- Informer et proposer davantage aux habitants de participer aux animations (risque d'isolement)
- Veiller à la traçabilité des actes gratuits - Intégrer dans les plans de soin
- Favoriser la coordination et communication sur le suivi alimentaire entre l'équipe soignante et hôtelière (risque dénutrition)
- Réattribuer les références sur l'ensemble de l'équipe soignante
- Prévoir une réévaluation régulière des traitements en équipe pluridisciplinaire
- Définir les modalités d'utilisation des approches non-médicamenteuses : aromathérapie, espace Snoezelen, ...
- Renforcer le temps d'activité adaptée
- Mettre du matériel/espaces à disposition des kinésithérapeutes
- Mettre en place des moyens adaptés au risque de chute : domotiques et appels malade

FICHE ACTIONS 8

OBJECTIF : Retravailler la procédure d'admission

ACTIONS :

- Prévoir systématiquement une visite de l'établissement
- Améliorer le transfert d'informations concernant le futur habitant à l'équipe du service
- Elaborer une check-list des étapes de préparation de l'admission, des informations à transmettre et expliquer
- Prévoir un état des lieux de la chambre.
- Etudier la possibilité de rénover systématiquement les chambres à chaque nouvelle entrée (souhait des résidents).

Echéance : 2026

Pilote : Cadre de santé

FICHE ACTIONS 9

OBJECTIF : Développer les compétences des professionnels

ACTIONS :

- Former/Sensibiliser les équipes à la création et utilisation d'activités spécifiques et approches non-médicamenteuses auprès des habitants atteints de la maladie d'Alzheimer ou de troubles apparentés
- Sensibiliser les équipes à la thématique de la vie sexuelle et affective des habitants
- Mettre en place un comité Ethique et un groupe d'analyse des pratiques (associer un psychologue).
- Maximiser les bénéfices des formations dispensées aux professionnels (Evaluation des formations, Diffuser les supports de formation, Institutionnaliser des temps d'échange autour des formations suivies)
- Sensibiliser les équipes sur le risque infectieux
- Sensibiliser les équipes aux droits et libertés des habitants.
- Assurer une veille (salons, événements...) : innovations, accompagnement, prise en soin, sensibilisations...

Echéance : 2027

Co-pilotes : Direction.

FICHE ACTIONS 10

OBJECTIF : Aménager les locaux et équipements

ACTIONS :

- Aménagement de la cour intérieure
- Amélioration des espaces de rencontre dans les différents services
- Améliorer la convivialité de la salle de restauration
- Prévoir un éclairage automatique sur l'ensemble du bâtiment
- Améliorer l'accessibilité PMR au mini-bus utilisé lors des sorties

Echéance : 2027

Pilote : Direction

FICHE ACTIONS 11

OBJECTIF : Veiller au respect des dernières volontés

ACTIONS :

- Identifier des référents culte
- Formaliser le plus possible les directives anticipées et dernières volontés
- Demander la mise en place de contrat obsèques pour tous les résidents et plus particulièrement ceux placés sous mesure de protection.

Echéance : 2024

Co-pilotes : Référent laïcité,
Médecin coordonnateur, pôle
administratif

FICHE ACTIONS 12

OBJECTIF : Favoriser la Qualité de Vie au Travail et l'organisation des ressources humaines

ACTIONS :

- Identifier un responsable de pôle hébergement (gouvernante).
- Intégrer un temps de transmission régulier entre les fins et les prises de poste
- Redynamiser l'instance Qualité de Vie au Travail en attribuant un rôle aux représentants du personnel.
- Prévoir des espaces pour le personnel : salle de pause, salle de formation, bureaux
- Etudier la possibilité de fournir les chaussures de travail
- Pérenniser la démarche de volontariat pour l'organisation des remplacements - Définir les modalités
- Retravailler l'organisation en mode dégradé en cas d'absence – Sensibiliser les équipes sur les priorités
- Poursuivre la démarche de prévention des risques professionnels (repérage des situations, signalement, communication aux équipes)
- Redéfinir des supports/moyens de communication pertinents relatifs aux informations CSE
- Etudier les opportunités (appels à projets, subventions...) afin d'équiper des chambres avec des rails de transfert
- Disposer d'un temps de psychologue auprès des professionnels
- Etudier les opportunités pour disposer de temps de relaxation
- Formaliser la procédure d'accueil du nouveau salarié
- Formaliser les fiches de tâches des agents en buanderie

Echéance : 2027

Co-pilotes : Direction, représentants du personnel, CSE, Cadre de santé, responsable buanderie

FICHE ACTIONS 13

OBJECTIF : Pérenniser sa démarche d'amélioration continue

ACTIONS :

- Définir l'organisation des groupes qualité
- Identifier les référents et leurs rôles
- Prévoir des moyens de communication adaptés
- Formaliser l'organisation définie
- Réaliser son auto-évaluation via la plateforme Synaé
- Organiser de manière régulière des enquêtes de satisfaction auprès des habitants et des familles.
- Alimenter la procédure de gestion documentaire (archivage, modalités de lecture et modification, réévaluation) - Intégrer la date de réévaluation des procédures uniquement dans le sommaire documentaire
- Suivre un tableau récapitulatif des événements indésirables, plaintes et réclamations.
- Initier la démarche RGPD
- Intégrer les éléments relatifs à la protection des données dans les documents contractuels de l'habitant et le règlement intérieur des salariés.
- Formaliser le plan de gestion de crise (plan bleu, plan de continuité d'activité
- Améliorer la communication institutionnelle vers l'extérieur

Echéance : 2027

Co-pilotes : Direction, CVS, pôle administratif

FICHE ACTIONS 14

OBJECTIF : Définir une politique de prévention de la maltraitance

ACTIONS :

- Personnaliser la charte de la bientraitance – se l'approprier avec votre propre philosophie d'accompagnement
- Travailler sur une définition commune de la maltraitance pour l'ensemble des salariés
- Définir et institutionnaliser les mesures de prévention et protection des situations de maltraitance.

Echéance : 2026

Pilote : IDEC

FICHE ACTIONS 15

OBJECTIF : Optimiser l'utilisation des projets personnalisés

ACTIONS :

- Communiquer davantage en équipe sur les projets personnalisés (transmissions orales, écrites)
- S'approprier la saisie et le suivi du projet personnalisé sur l'outil TITAN
- Epurer les projets personnalisés en écartant les objectifs relatifs aux soins et à l'autonomie

Echéance : 2024

Pilote : Cadre de santé

FICHE ACTIONS 16

OBJECTIF : Sécuriser le circuit du médicament

ACTIONS :

- Prévoir une information pour les résidents autonomes dans la gestion de leur traitement (stockage sécurisé des médicaments dans la chambre, explication des responsabilités de chacun, limites...)
- Organiser différemment les chariots de distribution pour ne pas mettre en commun de prescription individuelle

Echéance : 2027

Co-pilotes : Médecin
coordonnateur, IDEC

ACTIONS (suite) :

- Veiller à la traçabilité nominative des dispositifs médicaux
- Réaliser un audit sur le circuit du médicament
- Tendre vers un maximum de prescripteurs utilisant TITAN (convention médecins traitants)
- Sécuriser davantage l'accès aux stupéfiants
- Affecter la tâche des relevés de températures frigo IDE à un poste afin d'éviter les oublis

FICHE ACTIONS 17**OBJECTIF :** Renforcer la qualité et traçabilité des prestations hôtelières**ACTIONS :**

- Retravailler l'évacuation des déchets : Prévoir une ventilation dans le local DASRI du rez-de-chaussée. Eviter de stocker les conteneurs DASRI dans un lieu de passage (local linge sale des services).
- Retravailler les différents circuits dans les services (propre, sale, aménagement des locaux ...)
- Assurer une démarche HACCP auprès de l'ensemble des équipes.
- Elaborer les protocoles de désinfection des locaux techniques/communs et identifier une périodicité de nettoyage
- Organiser des auto-contrôles en collaboration avec le fournisseur Ecolab par un référent de l'équipe, conformément aux plans de désinfection définis
- Prévoir une périodicité et une traçabilité de l'entretien des locaux en buanderie
- Revoir la coordination et les modalités de distribution du linge propre
- Actualiser la procédure en cas de traitement du linge contaminé

Echéance : 2026

Co-pilotes : Cadre de santé, IDEC, chef cuisinier, responsable buanderie