



Réf : QUALI01-PE-02
Date de rédaction : 28/11/2022

Projet d'établissement 2023-2027



Validé par le Conseil d'administration le 10 janvier 2023.

Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes
9, Rue Eulalie Béchade • 47260 VERTEUIL-D'AGENAIS
Tél. : 05 53 88 34 00 • accueil@ehpadeulalie.fr

PREAMBULE.....	3
1. LES MISSIONS ET LE CADRE REGLEMENTAIRE DE LA RESIDENCE EULALIE	4
1.1. L’histoire de l’établissement et la situation géographique	4
1.2. Le cadre règlementaire.....	5
1.3. Les missions contenues dans l’autorisation	5
1.4. Les caractéristiques de la population accompagnée.....	6
2. LES ORIENTATIONS STRATEGIQUES DU PROJET D’ETABLISSEMENT	7
2.1. Nos valeurs	7
2.2. Les professionnels et les compétences mobilisées	9
2.3. Méthodologie et objectifs stratégiques retenus	11
2.4. Démarche qualité, suivi et évaluation du projet d’établissement	16
3. NOTRE AMBITION : L’ACCOMPAGNEMENT DIGNE DE L’HABITANT.....	18
3.1. Par la garantie des droits individuels et collectifs	18
3.1.1 Le respect du libre choix et la participation directe de l’habitant.....	18
3.1.2. La confidentialité par la protection des données et la transparence via l’accès à toute information qui concerne l’habitant et la Communication interne et externe.....	20
3.2. Par la promotion de la qualité de vie	21
3.2.1. Promotion de la Bienveillance.....	21
3.2.2. Personnaliser les accompagnements	22
3.2.3. Accompagner les personnes atteintes de la maladie d’Alzheimer et troubles apparentés.....	25
3.2.4. Garantir des prestations hôtelières et un cadre de vie de qualité	26
3.2.5. Accompagner la fin de vie	28
3.2.6. Vers le développement durable	30
3.2.7. La qualité de vie au travail et le management	31
3.3. Par la qualité, la sécurité des accompagnements et la prévention des risques liés à la santé	33
3.3.1. Organisation, coordination et continuité des soins	34
3.3.2. Prévention des risques liés à la santé	35
3.3.3. La prise en charge des troubles psychiques et psychiatriques.....	38
3.3.4. La prévention du risque médicamenteux.....	39
4. FICHES ACTIONS.....	40

FICHE D'IDENTITE DE L'ETABLISSEMENT

Raison sociale	Résidence Eulalie
Adresse	9, rue Eulalie Béchade
Coordonnées	☎ : 05 53 88 34 00 ✉ : accueil@ehpadeulalie.fr
Nature juridique	Etablissement public avec personnalité morale
Capacité et activité	81 places
Autorisations	Autorisation initiale du 16 octobre 1981 Renouvellement de l'autorisation le 3 janvier 2017.
Habilitation aide sociale	Totalité des lits
Tarifification	A.R.S – Délégation départementale du Lot et Garonne Conseil Départemental de Lot et Garonne
Effectif autorisé	53.56 ETP et 4 contrats aidés
Code FINESS	N° 47 000 2189
Immatriculation SIRET	N° 264 702 663 000 16
Code A.P.E	N° 8710A
Président du Conseil d'Administration	M. Francis PINASSEAU
Directrices	Madame Fabienne BEFFY, Directrice générale Madame Aude BERGER AMSTUTZ, Directrice déléguée de la Résidence Eulalie, Convention de direction commune avec la Fondation Soussial de Miramont de Guyenne.
CPOM	En cours de négociation

L'article L.311-8 du CASF stipule que « pour chaque établissement ou service social ou médico-social, il est élaboré un projet d'établissement ou de service, qui définit ses objectifs, notamment en matière de coordination, de coopération et d'évaluation des activités et de la qualité des prestations, ainsi que ses modalités d'organisation et de fonctionnement. [...] ».

Le projet d'établissement est un outil qui garantit les droits des usagers en ce sens qu'il définit des objectifs en matière de qualité des prestations et qu'il rend lisibles les modes d'organisation et de fonctionnement de la structure.

En application de la Recommandation de bonne pratique professionnelle de l'ANESM « Elaboration, rédaction et animation du projet d'établissement ou de service »¹, nous nous sommes attachés à produire un document accessible, simple et concis d'une cinquantaine de pages. Une synthèse est disponible pour faciliter la communication du projet d'établissement aux usagers, familles et partenaires.

Il s'agit ici du second projet d'établissement réalisé par la même équipe de direction, ce qui lui confère une dimension plus profonde, établie sur la base des 5 dernières années d'exercice durant lesquelles la Résidence Eulalie s'est réinventée tant sur le plan des pratiques professionnelles, des pratiques managériales, que des projets architecturaux.

Au-delà de l'obligation réglementaire, nous nous sommes saisis de ce temps fort de la vie institutionnelle pour construire une vision partagée et déterminer nos valeurs et les objectifs stratégiques afférents.

Cette réactualisation de notre projet d'établissement a pour finalités principales de clarifier le positionnement institutionnel de notre établissement, d'indiquer les évolutions, de donner des repères aux professionnels et de conduire l'évolution des pratiques, ainsi que de la structure dans son ensemble.

Ce document, en ayant une visée descriptive, projective et stratégique, présente nos principes d'intervention, d'organisation et de fonctionnement, ainsi que les ambitions de notre établissement pour les 5 années à venir, avec, **pour fil rouge, la philosophie de l'Humanitude®**.

C'est avec fierté et le soutien des habitants, familles, bénévoles et professionnels que **Madame Fabienne BEFFY**, directrice générale, et moi-même vous présentons ce projet en phase avec nos valeurs et le sens que les professionnels souhaitent apporter à leur pratique renouvelée, pour le bien-vieillir de nos habitants dans leur dernier lieu de vie, afin qu'ils aient envie d'être en vie.

Car nous ne souhaitons pas ajouter des années à la vie, mais de la vie aux années !

Fabienne BEFFY

Aude BERGER AMSTUTZ

¹ Recommandations de bonnes pratiques professionnelles « Elaboration, rédaction et animation du projet d'établissement ou de service », ANESM, 2010.

1.1. L'HISTOIRE DE L'ETABLISSEMENT ET LA SITUATION GEOGRAPHIQUE

C'est grâce à un legs de Madame Marie Eulalie VERDUN BECHADE au XIX^{ème} siècle, que la commune de Verteuil d'Agenais est dotée d'un hospice qui sera inauguré en 1910.

Au fil des décennies, l'établissement s'agrandit, se transforme. En 1966, une nouvelle aile est construite pour accueillir une Maison de retraite ; puis ce sera le tour de la construction d'un troisième bâtiment, les Erables, en 1986.

En 1981, la Maison de Retraite prend officiellement ses fonctions, elle sera transformée par la suite en Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD). Depuis 2015, la Résidence Eulalie est en direction commune avec l'EHPAD Fondation Soussial de Miramont-de-Guyenne. A ce jour, l'EHPAD Eulalie est un établissement public de 81 logements.

L'établissement s'est beaucoup restructuré et continue à l'être, aussi bien au niveau des bâtiments, que de l'organisation des services pour une meilleure prise en soins des personnes : aménagement et mise aux normes des bâtiments, réaménagement des logements, création de salons et d'espaces de convivialité, modernisation du mobilier, développement de commissions et services, inscription dans une démarche qualité active.

La Résidence Eulalie est implantée dans un cadre verdoyant et lumineux. C'est un établissement à taille humaine de deux étages, ouvert sur un bel espace arboré.

Elle reçoit des personnes seules et des couples âgés d'au moins soixante ans, dont la prise en soins relève d'un établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD - décret du 4 mai 2001) ; et à titre dérogatoire, des personnes de moins de 60 ans.

Elle accueille en priorité des personnes de la commune de Verteuil d'Agenais et du département de Lot-et-Garonne. Les demandes hors département sont satisfaites dans la limite des places disponibles.

Le renouveau de la Résidence Eulalie se poursuit, et plus que jamais, tout est fait pour que l'accueil, la prise en soins, le séjour des habitants et les relations avec les familles soient les plus professionnels et les plus conviviaux possibles.



1.2. LE CADRE REGLEMENTAIRE

Le cadre réglementaire des EHPAD s'appuie sur un certain nombre de textes de lois et décrets retranscrits dans le Code de l'action sociale et des familles dont notamment la loi 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, qui rend obligatoire la réalisation d'un projet d'établissement et sa réactualisation tous les 5 ans.

La politique de l'établissement s'inscrit également dans les orientations politiques régionales et départementales contenues principalement dans le Projet régional de santé Nouvelle-Aquitaine 2018-2028 tel que décliné dans le cadre d'orientation stratégique (COS), le schéma régional de santé (SRS) et le Programme d'actions pour l'accès à la prévention et aux soins des plus démunis (PRAPS).

Des recommandations professionnelles sont mobilisables, émanant de :

- La Haute Autorité de Santé (HAS).
- L'Agence Nationale de Sécurité du Médicament (ANSM).
- L'Agence Nationale d'Appui à la Performance des Etablissements (ANAP).

1.3. LES MISSIONS CONTENUES DANS L'AUTORISATION

L'établissement a été autorisé initialement en 1981 pour une capacité de 81 places destinées à être occupées par des personnes pouvant être admises au bénéfice de l'aide sociale aux personnes âgées.

L'évaluation externe de l'établissement a été réalisée en 2014 par un organisme habilité par la Haute Autorité de Santé et l'autorisation renouvelée par l'Agence régionale de santé de Nouvelle Aquitaine pour une durée de 15 ans à compter de sa date d'échéance du 3 janvier 2017.

Enfin, l'établissement est en cours de négociation d'un Contrat Pluriannuel d'Objectif et de Moyen (CPOM) au moment de la rédaction du projet. Ce contrat, issu d'un diagnostic détaillé, établi conjointement entre l'établissement, l'Agence régionale de santé et le Conseil départemental, fixe des objectifs et permet la mise en œuvre opérationnelle à l'échelle de l'établissement, des orientations stratégiques régionales (dont celles du projet régional de santé), la validation des orientations et des projets stratégiques des établissements ainsi que l'amélioration de la performance et de la gestion interne.

Le présent projet d'établissement s'articule pleinement avec les objectifs présentés dans le Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens (CPOM) en cours de signature et s'inscrit dans les grandes orientations stratégiques du Projet régional de santé Nouvelle-Aquitaine.

1.4. LES CARACTERISTIQUES DE LA POPULATION ACCOMPAGNEE

GMP validé le 20 octobre 2020 : 742

PATHOS validé le 20 octobre 2020 : 201

Pyramide des âges des habitants au 12 juillet 2022

GEPSS® version V 15.11 - SAS INSIGHT 08:18:54

Date : 12/07/2022		Pyramide des Ages EHPAD EULALIE - VERTEUIL D AGENAIS - Exercice : 2022			Page : 1/1																						
Tranches d'âges		Hommes	Femmes	Globale	Pourcentage																						
55	60	2	1	3	4,05%																						
61	65	1	1	2	2,70%																						
66	70	1	2	3	4,05%																						
71	75	2	5	7	9,46%																						
76	80	2	7	9	12,16%																						
81	85	3	4	7	9,46%																						
86	90	6	16	22	29,73%																						
91	95	4	9	13	17,57%																						
96	100	1	6	7	9,46%																						
101		1		1	1,35%																						
Totalisation		23	51	74																							
Moyenne d'Age		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: left;">Hommes :</td> <td style="text-align: center;">80</td> <td style="text-align: left;">Ans</td> <td style="text-align: center;">9</td> <td style="text-align: left;">Mois</td> <td style="text-align: center;">5</td> <td style="text-align: left;">Jours</td> </tr> <tr> <td style="text-align: left;">Femmes :</td> <td style="text-align: center;">85</td> <td style="text-align: left;">Ans</td> <td style="text-align: center;">6</td> <td style="text-align: left;">Mois</td> <td style="text-align: center;">13</td> <td style="text-align: left;">Jours</td> </tr> <tr> <td style="text-align: left;">Globale :</td> <td style="text-align: center;">84</td> <td style="text-align: left;">Ans</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: left;">Mois</td> <td style="text-align: center;">18</td> <td style="text-align: left;">Jours</td> </tr> </table>					Hommes :	80	Ans	9	Mois	5	Jours	Femmes :	85	Ans	6	Mois	13	Jours	Globale :	84	Ans	0	Mois	18	Jours
Hommes :	80	Ans	9	Mois	5	Jours																					
Femmes :	85	Ans	6	Mois	13	Jours																					
Globale :	84	Ans	0	Mois	18	Jours																					

Etat de la dépendance

Date : 12/07/2022		Etat de la Dépendance EHPAD EULALIE - VERTEUIL D AGENAIS - Exercice : 2022				Page : 1/1
Période : Du 01/01/2022 Au 30/06/2022						
GIR	Résidents département	Résidents autre département	Total Résidents	Journées département	Journées autres département	Total Journées
GIR 1	15	0	15	2 296	150	2 446
GIR 2	26	0	26	3 604	0	3 604
GIR 3	15	0	15	2 272	0	2 272
GIR 4	26	2	28	3 881	212	4 093
GIR 5	4	0	4	500	0	500
GIR 6	0	0	0	0	0	0
M60	2	0	2	0	0	0
	0	0	0	0	0	0
TOTAL	88	2	90	12 553	362	12 915

2.1. NOS VALEURS

Les missions réalisées au sein de la Résidence Eulalie reposent sur un principe de laïcité et des valeurs démocratiques associées telle que la protection des personnes. Il convient de souligner que la qualité d'établissement public de la Résidence Eulalie lui confère les principes républicains traditionnels du service public et affirme son attachement aux valeurs fondamentales de la République et notamment à la laïcité et à l'universalisme. La Résidence Eulalie, en tant qu'établissement public local autonome, porte une attention particulière au respect des valeurs défendues, notamment en ce qui concerne le caractère maîtrisé des tarifs et frais d'hébergement arrêtés annuellement par le Conseil départemental et acquittés par les habitants.

Outre des valeurs fondées sur le droit – **discrétion, confidentialité, droits individuels et collectifs, droits des personnes prises en soin, responsabilité** – les professionnels et les habitants de la Résidence se retrouvent également autour de valeurs humanistes envers la personne accompagnée – **respect, écoute, autonomie, liberté, dignité** – et ce, au regard des qualités attendues des professionnels : **loyauté, tolérance, compétence, engagement, confidentialité, disponibilité**.

Par ailleurs, il apparaît indispensable de partager des repères éthiques pour l'intervention sociale et médico-sociale, appelant nécessairement un besoin de références (Règlementaires, Recommandations de Bonnes Pratiques, Chartes) et d'outils (référentiels d'évaluation). Cette recherche a eu pour fondements la spécialisation de l'action sociale, l'apparition de nouveaux métiers et de pratiques partenariales rénovées, l'émergence du « sujet » et la contractualisation de la prise en soin des personnes. Dans cette nouvelle perspective, le contrat de séjour se pose au service d'un projet. La personne accompagnée est perçue « comme acteur, partenaire, [...] la remplaçant [...] dans une responsabilité collective, impliquant son environnement social proche comme la société elle-même dans ses diverses composantes »². Cette évolution enrichit la conception du travail social et médico-social et fonde la notion de l'aide à la personne.

Tout au long de l'élaboration de ce projet institutionnel, la réflexion éthique a été encouragée via le questionnement de l'ensemble des professionnels sur des situations concrètes qui mettent en tension des valeurs ou des principes d'intervention. Cette réflexion doit permettre de donner du sens aux pratiques des professionnels. Elle contribue également à l'adoption de décisions les plus justes et les plus humaines possibles, lorsque le droit n'apporte pas de réponses claires, ou que des valeurs contradictoires s'affrontent. L'identification et la priorisation des actions à mettre en œuvre afin de garantir un accompagnement de qualité aux personnes atteintes de maladie neuro-dégénérative ont été prises en compte.

Ce travail spécifique sur la définition des valeurs institutionnelles avec les professionnels – 26 au total, représentant l'ensemble des métiers de la Résidence Eulalie - et un groupe de 8 habitants a été engagé à l'occasion de la réactualisation du projet d'établissement.

Ce travail a permis d'articuler les valeurs promues par les professionnels et celles valorisées par les habitants, mais également d'identifier les valeurs communes, fondamentales et portées collectivement par l'ensemble des acteurs de la Résidence Eulalie. Ainsi, chacun doit être accueilli dans la dignité et être reconnu de manière inconditionnelle dans l'intégrité de sa personnalité et dans sa citoyenneté. Chaque habitant doit également pouvoir bénéficier, en toutes circonstances, d'un soin et d'un accompagnement adaptés à sa situation,

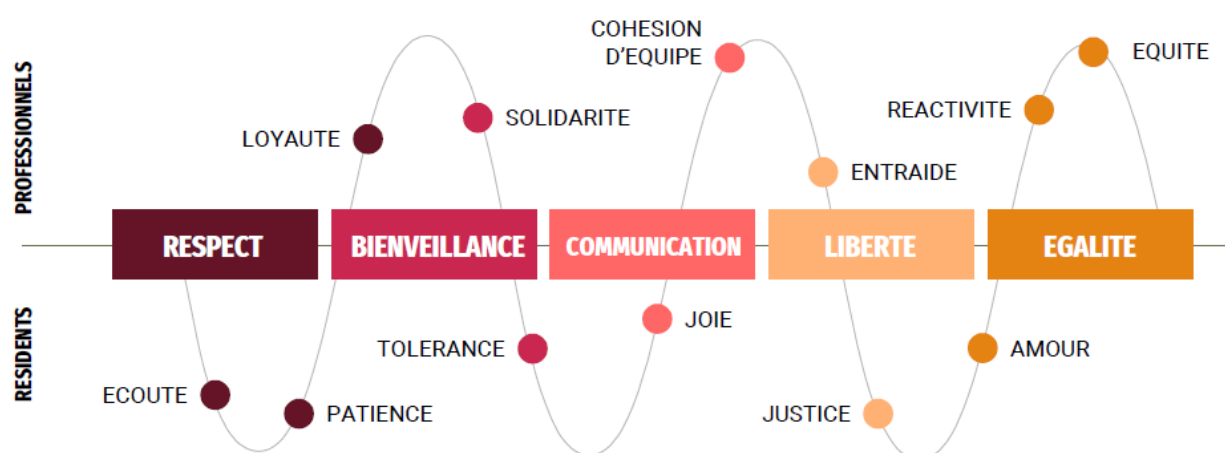
² Recommandation de bonnes pratiques professionnelles, « Le questionnement éthique dans les établissements et les services sociaux et médico-sociaux », ANESM, octobre 2010.

respectueux de sa singularité, de ses besoins et de son autonomie. Les situations de vulnérabilité appellent à une vigilance particulière.

Les professionnels et les intervenants bénévoles doivent avoir la capacité de répondre de manière personnalisée, pertinente et juste à des demandes qui peuvent parfois se révéler vitales, urgentes, complexes ou relever d'un besoin tout aussi important de considération et de bienveillance sociale.

Cela se traduit par la volonté de la direction d'intégrer, d'une part, des considérations sociales et éthiques dans ses prises de décisions et, d'autre part, d'être en mesure de répondre des impacts de ses décisions et activités à travers l'évaluation de la qualité des accompagnements réalisés.

Portée par ses valeurs institutionnelles, la Résidence Eulalie réaffirme sa volonté de promouvoir et d'encourager une politique de « Bientraitance », à travers la mise en œuvre des principes et piliers de la Méthodologie de Soins Gineste-Marescotti® dite « Humanitude® ».



Référentiel des valeurs institutionnelles

L'HUMANITUDE®

En 2019, la Direction de la Résidence Eulalie a fait le choix d'aller puiser des éléments dans un nouveau référentiel pour permettre à l'ensemble des professionnels de retrouver du sens au travail, de valoriser leurs compétences, de faire l'acquisition de nouvelles connaissances, mais également de répondre aux besoins des habitants en renforçant l'accompagnement bienveillant déployé au sein de l'établissement.

Pour ce faire, des formations à la Méthodologie de Soins Gineste-Marescotti®, dite formations « Humanitude® » se déroulent dans l'établissement depuis lors.

L'Humanitude® s'intéresse aux liens qui permettent aux humains de se rencontrer quel que soit leur état, leur statut³ et propose un accompagnement dans la bientraitance. La Méthodologie de Soins Gineste-Marescotti® regroupe la philosophie de l'Humanitude® et environ 150 techniques de prendre soin. Car, c'est en replaçant le

³ Site internet : <https://www.humanitude.fr/l-humanitude/>

professionnel au cœur de son métier et en l'outillant concrètement que la remise en question des routines organisationnelles devient possible.

Afin que l'Humanitude® aide à la mise en œuvre quotidienne de nos valeurs institutionnelles, nous avons créé un Comité de Pilotage (COPIL), qui est un groupe projet dédié à son déploiement. Un plan de formation pluriannuel est déployé afin de former, à terme, la totalité des professionnels.

La Résidence Eulalie s'est engagée pour l'obtention du Label Humanitude® en mars 2022. C'est un processus d'amélioration continue de la qualité, via le suivi de 493 critères sur la plateforme Ancodéa. Le label est délivré au regard d'un cahier des charges strict basé sur les 5 principes suivants :

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



Ainsi que sur 4 piliers : **Le regard, la parole, le toucher et la verticalité.**

2.2. LES PROFESSIONNELS ET LES COMPETENCES MOBILISEES

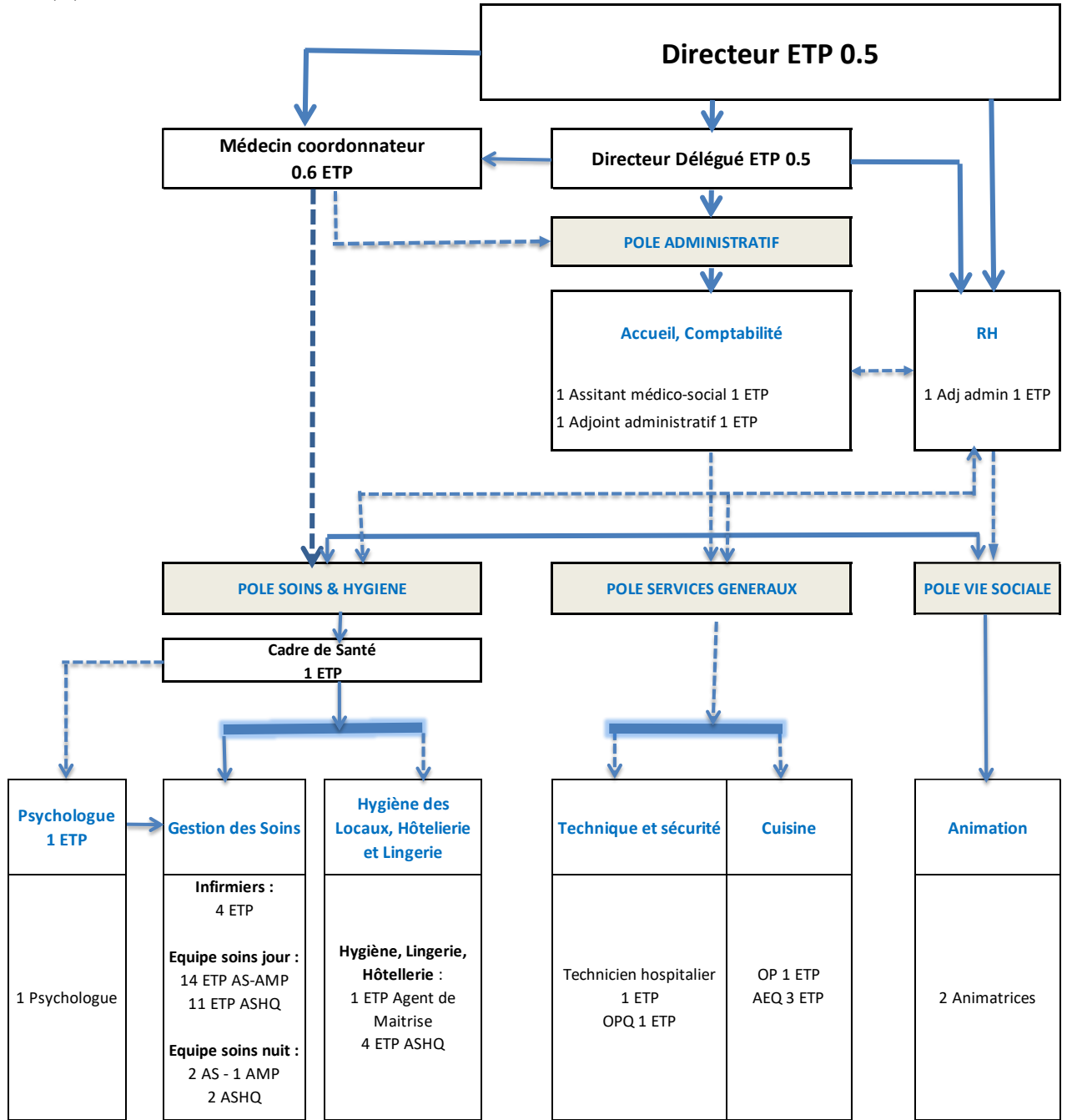
Une équipe pluridisciplinaire, diplômée et composée de 65 personnes, placée sous la responsabilité d'une directrice et d'une directrice déléguée, est au service de chaque personne accueillie par son écoute, sa disponibilité et son efficacité.

Tableau des effectifs autorisés

Catégories de personnel	Bilan ETP existants				Créations ETP dans le cadre du renouvellement de la convention tripartite sur sa durée			Total ETP autorisés et financés à l'échéance de la nouvelle convention tripartite			Total ETP	Ratio capacité
	Hébergement	Dépendance	Soin	Ratio (capacité)	Hébergement	Dépendance	Soin	Hébergement	Dépendance	Soin		
Direction / administration	4,00			0,049				4,00			4,00	0,049
Cuisine / services généraux	6,50			0,080				6,50			6,50	0,080
Animation	2,00			0,025				2,00			2,00	0,025
A.S.H.	12,43	5,33		0,219				12,43	5,33		17,76	0,219
A.S / A.M.P.		5,25	12,25	0,216					5,25	12,25	17,50	0,216
Psychologue		0,40		0,005					0,40		0,40	0,40
I.D.E			4	0,062						4	4	0,062
I.D.E.C/cadre de santé *			1							1	1	
Auxiliaires médicaux												
Médecin-coordonnateur			0,40	0,005						0,40	0,40	0,005
Contrats aidés	4,00			0,049				4			4	0,049
TOTAL	28,93	10,98	17,65					28,93	10,98	17,65	57,56	

ORGANIGRAMME FONCTIONNEL EHPAD EULALIE

MAJ 01/01/2023



AEQ Agent d'entretien qualifié
 AMP Aide médico psychologique
 AS Aide soignant
 ASH Agent des services hospitaliers
 OP Ouvrier Principal
 OPQ Ouvrier professionnel qualifié



L'élaboration du projet d'établissement est basée sur la participation de l'ensemble des parties prenantes. Les professionnels sont des ressources clés pour nourrir le projet d'un savoir collectif interdisciplinaire relatif aux attentes, besoins et réponses à apporter aux personnes accompagnées. Des séries d'entretiens collectifs et individuels ont permis la représentation et la contribution de toutes les fonctions des professionnels de l'établissement.

La participation des usagers et de leurs proches a été essentielle pour adapter le projet à leurs besoins et attentes. Ils ont été associés aux thématiques centrales du projet d'établissement.

Les bénévoles ont également participé à la démarche.

ORGANISATION MISE EN PLACE

Un Comité de pilotage élargi :

- a décidé de la méthode et du calendrier et priorisé les thématiques à traiter.
- pré-validé les écrits le 28 novembre 2022, avant validation par les instances décisionnelles de l'établissement.

Sa composition : directrice déléguée, représentant des habitants, représentante des familles, médecin coordonnateur, cadre de santé, infirmier référent hygiène, aide-soignante de nuit, agent de service hospitalier – soins, cheffe de cuisine, animatrice, agent de maîtrise, technicien hospitalier, assistante médico-administrative.

Des entretiens collectifs et individuels thématiques :

Plusieurs groupes de travail ont été réunis :

1. Groupe de travail « fonctions transversales ».
2. Groupe de travail « fonctions supports ».
3. Groupes de travail professionnels sur la définition des valeurs institutionnelles (x2).
4. Groupe de travail d'habitants sur la définition des valeurs institutionnelles et sur les thématiques du projet.
5. Groupe de travail « animation ».
6. Groupe de travail « fonctions administratives ».
7. Groupe de travail « partenaires extérieurs ».
8. Groupe de travail « fonctions logistiques ».
9. Groupe de travail « familles/proches ».
10. Groupe de travail A « soignants ».
11. Groupe de travail B « soignants ».

Ainsi, l'ensemble des acteurs de la Résidence Eulalie ont été associés au cours de ce travail, représentant 17 entretiens et regroupant l'ensemble des fonctions de l'établissement :

- Directrice, directrice déléguée, représentants des habitants, représentants des familles, médecin coordonnateur, cadre de santé, référent hygiène, aides-soignantes, aides médico-psychologiques, agents de service hospitalier soins de jour et de nuit, agents de service hospitalier bionettoyage, cheffe de cuisine, cuisiniers, animatrice, agent de maîtrise, assistante médico-administrative, membres du COPIL Humanitude®, assistante de soins en gérontologie, infirmiers, gestionnaire des ressources humaines, gestionnaire des finances, technicien hospitalier, diététicienne, médecin traitant, pharmacienne.
- Habitants, habitants membres du CVS, familles, bénévoles.

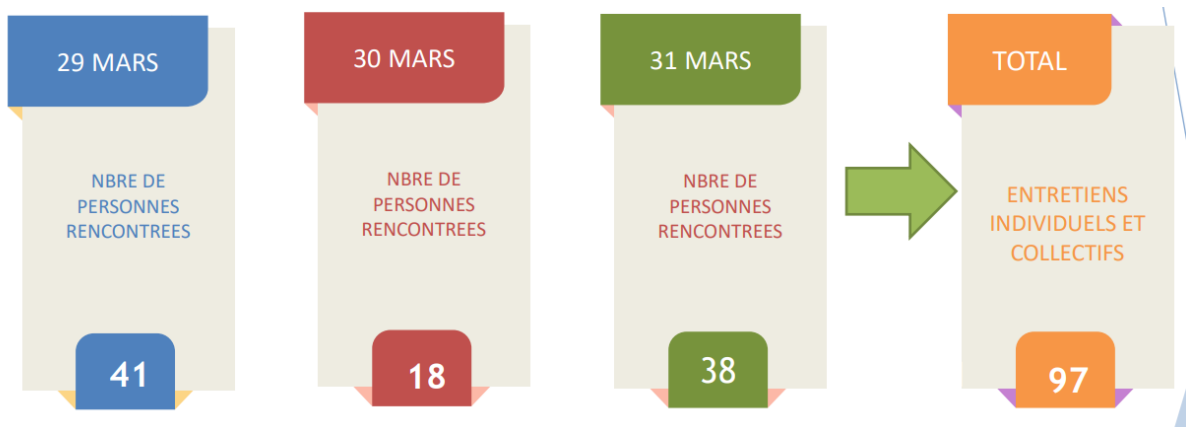
Les entretiens conduits ont permis d'assurer le recueil des données, l'analyse des enjeux, le repérage des prestations et activités, ainsi que de définir les objectifs qualité des accompagnements sur les thèmes suivants :

- La garantie des droits individuels et collectifs.
- Le maintien des capacités dans les actes de la vie quotidienne et l'accompagnement de la situation de dépendance dans la bienveillance : ne pas nuire.
- La personnalisation de l'accompagnement.
- L'ouverture vers l'extérieur.
- L'accompagnement de la fin de vie.
- La prévention des risques liés à la santé inhérents à la vulnérabilité des habitants.

Instances et procédures de validation

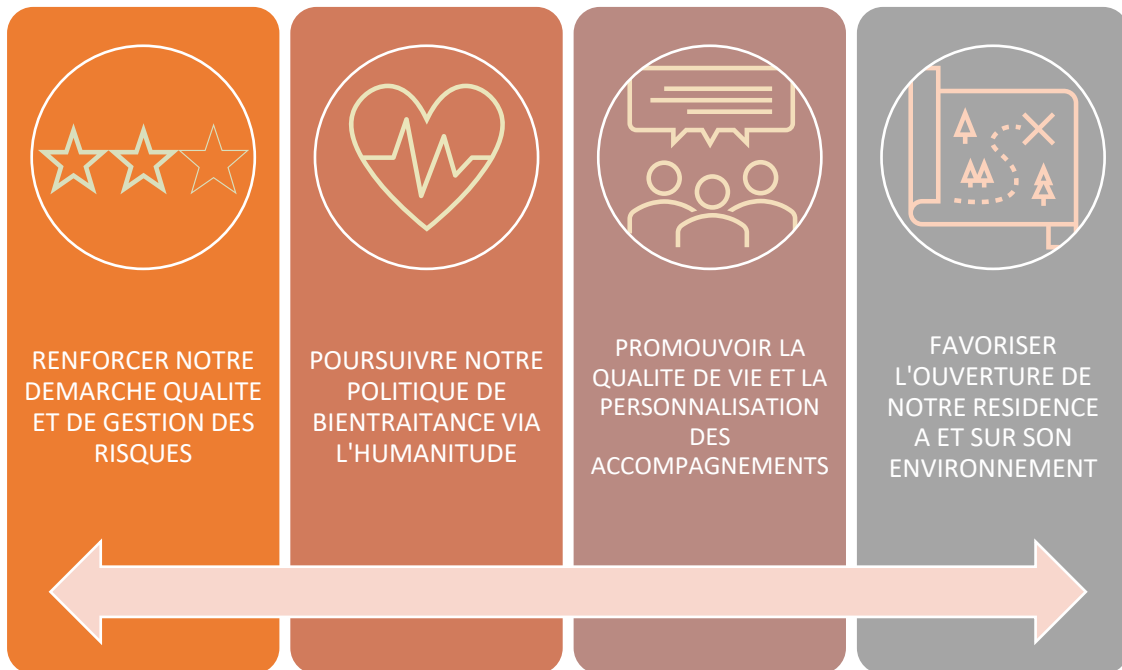
- Le projet d'établissement est un document qui engage l'organisme gestionnaire.
- Il est validé par les instances décisionnelles et consultatives de la Résidence Eulalie (Conseil de la Vie Sociale, Conseil Social d'Etablissement et Conseil d'Administration), avant toute diffusion officielle interne et/ou externe.

*La démarche d'élaboration du projet d'établissement a été très largement participative.
Elle a associé 97 participants.*



OBJECTIFS STRATEGIQUES RETENUS

A l'issue de ces débats quatre axes de travail ont été retenus et traduisent une mise en action des principes éthiques et des valeurs portées par la direction et les équipes.



OBJECTIF 1. Renforcer la politique qualité et de gestion des risques de la Résidence

La politique qualité et de gestion des risques doit faire partie intégrante du déploiement des activités de la Résidence Eulalie. L'intérêt pour les démarches d'amélioration continue de la qualité et de la gestion des risques relève de la nécessité légitime et croissante d'améliorer la sécurité des soins et des accompagnements et de répondre au mieux aux demandes des usagers.

La gestion des risques, reste indissociable de la qualité du service rendu aux usagers, elle vise donc à réduire l'ensemble des risques qui peuvent survenir et à assurer la sécurité des personnes.

Elle concilie la prise de risque avec la maîtrise des dangers qui l'accompagnent afin de rendre le risque acceptable (balance bénéfices / risques). Le champ des risques en EHPAD est divers :

- Risques liés aux soins.
- Risques professionnels.
- Risques de maltraitance.
- Gestion des situations de crise.

La Résidence Eulalie souhaite s'améliorer en la matière afin de promouvoir ce nécessaire équilibre bénéfices / risques, inhérent à la vie même de tout individu.

OBJECTIF 2. Poursuivre notre politique de bientraitance via l'obtention du label Humanitude®

La Labellisation consiste en une évaluation sur site des critères du référentiel par les experts d'Asshumevie⁴ dans la pratique courante couplée à une analyse des auto-évaluations annuelles effectuées tout au long du processus « vers le label ».

La démarche de labellisation est balisée par les cinq principes de l'Humanitude® :



Les critères d'évaluation du Label Humanitude® sont déclinés dans le référentiel d'évaluation Humanitude® en 493 critères concernant tous les domaines révélateurs de la qualité de vie et des personnes accueillies :

- Le prendre soin
- La vie sociale
- La restauration
- La qualité de vie au travail pour les professionnels
- Les capacités de l'établissement à monter des projets et à modifier son organisation pour répondre au mieux aux attentes des usagers et réaliser le projet d'accompagnement personnalisé.



Engagés vers le label depuis mars 2022, la première auto-évaluation annuelle via le référentiel a d'ores et déjà été réalisée et un plan d'actions dégagé. L'ensemble de ces actions contribuent à l'amélioration de la qualité de vie au travail des professionnels et, de ce fait, contribuent à une meilleure qualité de vie pour les habitants.

⁴ Des directeurs d'établissements ou services, médecins, cadres, professionnels, familles...utilisateurs de la Méthodologie de soin Gineste-Marescotti®, dite « Humanitude® », se sont réunis dans une association ASSHUMEVIE® (type loi 1901).

OBJECTIF 3. Promouvoir la qualité de vie et la personnalisation de l'accompagnement

Un certain nombre de facteurs ont été identifiés comme influant sur le sentiment de bien-être global :

- L'accueil et l'accompagnement.
- Le cadre de vie et la vie quotidienne.
- La vie sociale des habitants.
- Le projet personnalisé.
- L'accompagnement de la fin de vie.

La qualité de vie est définie comme « la perception qu'a un individu de sa place dans l'existence, dans le contexte de la culture et du système de valeurs dans lequel il vit, en relation avec des objectifs, ses attentes, ses normes et ses inquiétudes »⁵.

Ce concept renvoie à de multiples dimensions objectives et subjectives : l'état physique de la personne et ses capacités fonctionnelles, ses sensations de bien-être physique, son état de santé psychologique, son statut social, son environnement relationnel.

Le concept de personnalisation est la pierre angulaire de la qualité de vie dans la mesure où il implique que chaque projet d'accompagnement est basé sur les attentes et projets de la personne et pas seulement sur ses besoins.

Ce vers quoi la Résidence Eulalie veut tendre : améliorer la qualité de vie des habitants par la personnalisation de leur accompagnement.

OBJECTIF 4 : FAVORISER L'OUVERTURE DE NOTRE RESIDENCE A ET SUR SON ENVIRONNEMENT

Plusieurs textes juridiques ont posé et réaffirmé le principe d'un établissement ouvert sur son environnement, garantissant aux usagers une participation à la vie sociale et un accès aux services présents dans la cité. Ce droit d'être des habitants et des citoyens « comme les autres » se traduit autant par une plus grande ouverture des établissements spécialisés eux-mêmes que par des initiatives de la cité pour se rendre plus accueillante vis-à-vis des personnes fragilisées par la vieillesse, une situation de handicap, un accident de la vie...⁶

L'ouverture est ainsi entendue comme un double mouvement, à et sur l'environnement, c'est-à-dire avec l'idée de faciliter la venue à l'intérieur de l'établissement : des familles, des bénévoles, des partenaires, des visiteurs... Mais également d'aller vers l'extérieur, dans le but d'intégrer les personnes accueillies dans le village, sensibiliser cet environnement social à l'accueil des personnes et créer les conditions d'un enrichissement mutuel.

L'environnement recouvre également deux niveaux : le territoire dans lequel s'inscrivent l'établissement et les professionnels - avec ses caractéristiques géographiques, historiques, économiques, sociales et culturelles – et l'environnement familial et social des personnes accueillies, que cet entourage se situe sur le territoire géographique de l'établissement ou pas.

Cet environnement (territorial, familial, social) n'est pas statique, mais en évolution, nécessitant une adaptation continue des actions d'ouverture. Dans cette perspective, l'ouverture sur l'environnement est comprise comme une dynamique impliquant les professionnels de l'établissement, les bénévoles, les personnes accueillies, leurs proches et les acteurs du territoire... Les actions d'ouverture ont, en retour, des effets sur toutes les personnes

⁵ Définition de l'Organisation Mondiale de la Santé, 1993 in Recommandation de bonnes pratiques professionnelles, Qualité de vie en EHPAD, volet 3, 2012.

⁶ Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, et ses textes d'application, la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.

concernées, pouvant alors susciter de nouvelles formes d'ouverture dans les projets des personnes, les actions mises en place, les accueils et les accompagnements proposés.



La labellisation humanitude® promeut la participation des familles à la vie sociale de l'habitant ainsi que l'intervention de bénévoles.

La création d'un tiers-lieu accueillant et convivial est un axe important du développement de la vie sociale et donc de la qualité de vie, en plus des activités et partenariats déjà mis en œuvre.

2.4. DEMARCHE QUALITE, SUIVI ET EVALUATION DU PROJET D'ETABLISSEMENT

- **Notre politique qualité est globale :**
 - améliorer la qualité des services rendus aux habitants,
 - améliorer conjointement la qualité de vie et la qualité des soins,
 - améliorer la qualité de vie au travail,
 - se mettre en conformité avec les exigences réglementaires et développer une politique de gestion des risques qui a pour but de favoriser l'intégration de l'analyse et de la gestion des risques dans l'ensemble des activités et au sein des axes prioritaires.

- **Notre démarche est transversale :**
 - La politique qualité de l'établissement se matérialise par la mise en œuvre de processus, procédures, protocoles transversaux écrits, favorisant et renforçant la réactivité des équipes avec, pour seul objectif, la satisfaction des habitants, des familles et autres intervenants extérieurs.
 - Ces règles que nous définissons, et améliorons sans cesse, concernent principalement le développement des compétences et l'amélioration du service et des soins rendus aux habitants via un recentrage sur le sens au travail.
 - Les outils de la démarche qualité sont construits (fiches de traçabilité, protocoles, comptes-rendus, etc.) et l'établissement dispose d'un logiciel de soins dépositaire d'outils qualité et d'une gestion documentaire informatisée.

- **Notre dynamique est évaluative :**
 - Au-delà du dialogue régulier avec les professionnels permettant d'évaluer les besoins et de réagir en temps réel, la Résidence Eulalie cherche, en faisant de l'amélioration continue, à dépasser les simples critères de conformité.
 - Cette amélioration continue repose sur :
 - L'évaluation des pratiques, des enquêtes sur la satisfaction, l'analyse des événements indésirables.
 - Une politique de prévention visant à réduire l'amplitude et la fréquence des risques identifiés.
 - Une organisation et des outils de gestion de crise permettant d'identifier et de traiter aussi efficacement que possible l'apparition d'indices laissant envisager la survenance d'un incident.

Les équipes de la Résidence Eulalie se sont engagées par convention dans une démarche de pérennisation des enseignements des formations à la Méthodologie de Soins Gineste-Marescotti®. Cette démarche d'accompagnement vers le Label Humanitude® s'appuie sur la mise en œuvre des critères du référentiel ANCODEA et de la réalisation d'une auto-évaluation annuelle.

Deux référentiels d'évaluation seront mobilisés annuellement pour assurer le suivi de notre démarche qualité :

1. Le Référentiel de la Haute Autorité de Santé du 8 mars 2022.
2. Le référentiel Humanitude® sur la plateforme Ancodéa.

Ces deux référentiels feront l'objet d'une auto-évaluation annuelle.



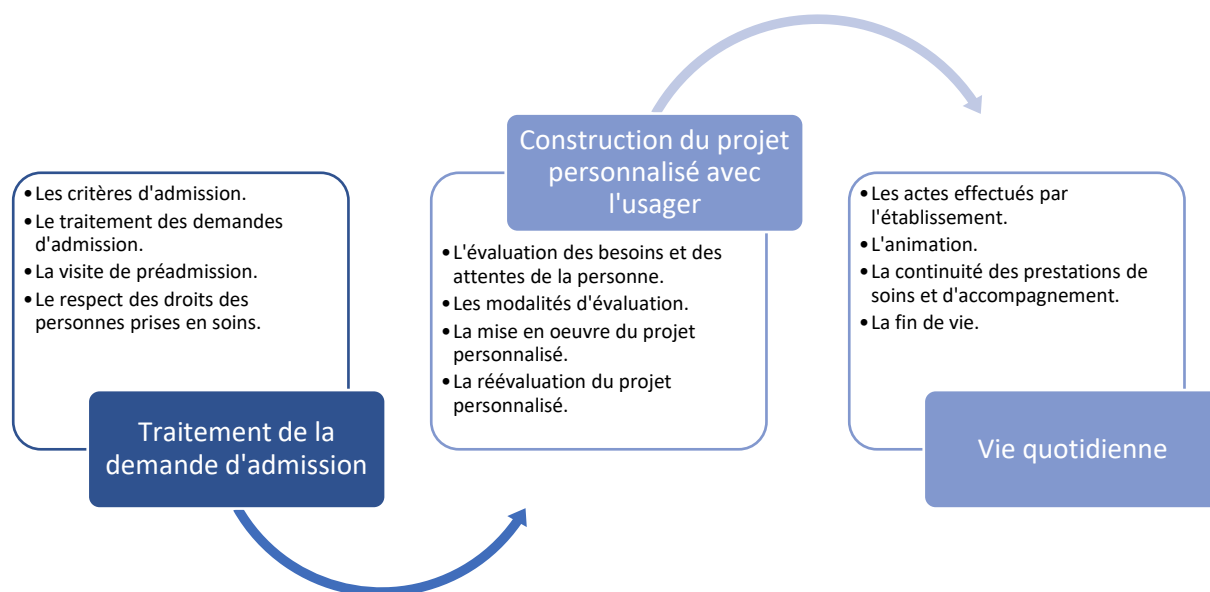
Interroger les pratiques professionnelles : Les techniques de manutention sont correctement utilisées ? Les piliers relationnels regard, parole, toucher sont connus et appliqués par tous, ainsi que le pilier identitaire de la verticalité ? Restauration : les règles de l'art de la profession sont connues et mises en œuvre ? Etc.

▪ **La mise en œuvre de notre projet d'établissement :**

Les modalités de mise en œuvre des priorités du projet d'établissement sont formalisées dans des fiches actions. Pour chaque thème priorisé, ces fiches précisent notamment les actions prévues, les personnes concernées, le calendrier et les moyens nécessaires à leur mise en œuvre.

Le suivi des différentes fiches actions sera assuré dans le cadre du Programme d'Amélioration Continue de la Qualité (PACQ) de la Résidence Eulalie. Le Comité de pilotage Humanitude® sera garant de la mise en œuvre du PACQ et du respect de la planification des différentes actions.

Les 4 objectifs stratégiques décrits précédemment vont être passés au prisme du parcours d'un habitant dans notre structure, depuis la préadmission, jusqu'à la fin de sa vie, qui signe la fin de notre accompagnement. C'est pourquoi certains items vont paraître se recouper. De là, nous dégagerons des fiches-actions pour une mise en œuvre concrète du projet.



3.1. PAR LA GARANTIE DES DROITS INDIVIDUELS ET COLLECTIFS

3.1.1 LE RESPECT DU LIBRE CHOIX ET LA PARTICIPATION DIRECTE DE L'HABITANT.

La loi 2002-2 rénovant l'action sociale et médico-sociale a renforcé les droits individuels et collectifs des usagers. Elle définit les droits et libertés individuels et rend obligatoire différents instruments garantissant leur mise en œuvre. Elle réaffirme ainsi la place prépondérante des usagers, entend promouvoir l'autonomie, la protection des personnes et l'exercice de leur citoyenneté.

Le respect de l'autonomie a pour fondement l'écoute de l'utilisateur. Quelle que soit la difficulté de compréhension qu'il peut rencontrer, l'habitant est, et demeure, un être qui s'exprime et doit être rencontré en tant que tel. Les possibilités d'expression diversifiées sont offertes et un environnement propice à la prise de parole individuelle ou collective est encouragé par plusieurs formes de participation : conseil de la vie sociale, groupes d'expression, commissions...



Dans le cadre du respect de la citoyenneté l'habitant doit avoir le choix de conserver ses papiers d'identité, sa carte vitale et ses moyens de paiement en fonction de ses capacités.

NOS POINTS FORTS

Dans ce contexte, la Résidence Eulalie s'inscrit dans le respect au quotidien des droits des habitants :

- En écoutant le choix de l'habitant dès son entrée et tout au long de son séjour. Une visite de préadmission est organisée aussi souvent que possible : L'ensemble des outils de la loi 2002-2 sont en place, remis (avec attestation de remise des documents à l'entrée du nouvel habitant) et explicités aux habitants (Conseil de la vie sociale, livret d'accueil, contrat de séjour, etc.).
- En encourageant l'habitant à être acteur de son accompagnement.
- En faisant en sorte que l'individu puisse avoir une place au sein du collectif, à travers ses choix.

- En aménageant des espaces préservant l'intimité et la confidentialité.
- En mettant à disposition des outils numériques tel le logiciel Familéo® pour communiquer avec les proches, ainsi que des RDV Skype®, mais aussi des tablettes à disposition des habitants.
- Les professionnels bénéficient de la dynamique de formation qui soutient la promotion de la bientraitance à travers l'ensemble des approches non-médicamenteuses, dont l'Humanitude®.
- La communication des professionnels à l'attention des habitants est basée sur les marques culturelles de respect qui s'expriment par l'utilisation du vouvoiement et l'usage du nom de famille. Des exceptions peuvent exister et sont discutées en équipe, ainsi qu'avec l'habitant et ses proches si besoin.
- De multiples supports d'information et de communication (affichage adapté, conseil de la vie sociale, commissions-menus, commission-animation, fiches d'événements indésirables, « La Gazette Familéo® », ...) sont à disposition des habitants et de leurs proches.
- Une réunion préparatoire au CVS pour faciliter l'expression des habitants est organisée par l'animatrice.
- Les directives anticipées sont recherchées.
- Les célébrations de la messe et du rosaire sont accessibles à tout habitant qui le souhaite. Pour les habitants qui ne seraient pas de confession catholique, un ministre du culte peut être contacté à tout moment.

NOS PROJETS D'AMELIORATION

- Mettre en œuvre l'avenant et l'annexe au contrat de séjour.
- Remettre le règlement de fonctionnement à toute personne qui exerce (salarié, agent public, intervenant libéral, bénévole...).
- Promouvoir la désignation de la personne de confiance.
- Renforcer l'expression de la citoyenneté (droit de vote, participation, auto-détermination) par l'écriture de procédures.
- Adapter l'ensemble des supports d'information aux capacités des habitants.
- Renforcer notre démarche qualité en réalisant une enquête annuelle de satisfaction.
- Remobiliser les enquêtes de satisfaction ciblées sur la restauration chaque trimestre auprès des habitants et des visiteurs.

3.1.2. LA CONFIDENTIALITE PAR LA PROTECTION DES DONNEES ET LA TRANSPARENCE VIA L'ACCES A TOUTE INFORMATION QUI CONCERNE L'HABITANT ET LA COMMUNICATION INTERNE ET EXTERNE

La communication, que ce soit en interne ou en externe n'a pas uniquement pour but d'informer l'ensemble des usagers sur ce que nous faisons, mais également de permettre à chacun de participer à la vie institutionnelle de la Résidence Eulalie.

La communication externe renforce les relations avec les partenaires extérieurs, véhicule l'identité de l'établissement auprès du public et positionne l'établissement dans son environnement.

La communication interne doit quant à elle, permettre le partage d'informations, aider à la conduite du changement, valoriser les réussites, solliciter la créativité des professionnels et fédérer tous les acteurs autour d'un projet.

Enfin, à la Résidence Eulalie une attention particulière est portée à la communication avec l'habitant au travers de son écoute, de la promotion du dialogue, de la communication non verbale.

Les responsables de la vie sociale proposent des actions médiatiques tournées vers l'extérieur.



La publication d'articles de presse, la réalisation de vidéos et l'existence d'un site web concourent à maintenir la personne vulnérable dans la vie civile, afin de continuer à faire partie intégrante de la cité.

NOS POINTS FORTS

- Des outils de communication interne sont utilisés pour permettre une communication de qualité entre les professionnels (logiciel de gestion pour EHPAD Titan®, DECT : communication sans fil, messagerie interne et externe avec les partenaires extérieurs...). Des temps de réunion sont mis en œuvre, ainsi que des temps de transmission orales quotidiennes.
- Un mailing aux familles/représentants légaux est assuré avec les informations du mois (programme d'animation, menus, etc.), ainsi que pour la transmission d'informations institutionnelles (fêtes de l'établissement, informations travaux, informations situation sanitaire, etc.)
- Une gazette interne « Familéo® » est réalisée pour les habitants, leurs proches, les bénévoles et les professionnels extérieurs. Elle est mise en libre-service dans l'établissement pour le personnel.
- La Résidence Eulalie met à disposition les documents de la loi 2002-2, des informations par voie d'affichage .
- Le site internet de la Résidence, accessible à tous, qui donne une bonne visibilité à l'établissement.

NOS PROJETS D'AMELIORATION

- Améliorer le panneau d'affichage à destination des habitants en le rendant plus visible et attractif.
- Afficher nos valeurs et réaliser des actions de communication auprès des familles et intervenants extérieurs à ce propos.
- Améliorer la communication envers l'habitant des informations / décisions prises à son sujet.

3.2. PAR LA PROMOTION DE LA QUALITE DE VIE

Le concept de « Qualité de vie » a pour point central la notion de perception, de « satisfaction globale du sujet vis-à-vis du sens général qu'il donne au bien-être ». Cette importance conférée au point de vue de la personne ajoute à la complexité du concept : la qualité de vie est un critère d'appréciation censé revêtir un caractère objectif alors même qu'elle est l'objet d'une interprétation subjective⁷.

Traiter de la qualité de vie en établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes c'est aborder l'enjeu d'une approche globale à travers la personnalisation des accompagnements, notamment pour les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer et troubles apparentés, des prestations hôtelières et d'un cadre de vie de qualité jusqu'à la fin de vie. Mais c'est aussi consolider un management bienveillant et une qualité de vie au travail pour les équipes, car un professionnel serein dans son travail apportera une meilleure qualité de vie aux habitants.

La qualité de vie renvoie donc à de multiples dimensions, tant objectives que subjectives :

- l'état de santé physique de la personne, ses capacités fonctionnelles,
- ses sensations somatiques,
- son état de santé psychologique,
- son statut social, son environnement relationnel (via, d'une part, les relations avec les équipes et, d'autre part, avec l'extérieur : familles, proches, bénévoles...).

3.2.1. PROMOTION DE LA BIENTRAITANCE

La bientraitance est une démarche volontariste qui situe les intentions et les actes des professionnels dans un horizon d'amélioration continue des pratiques, empreinte d'une vigilance incontournable (mémoire du risque). La bientraitance constitue un mouvement d'individualisation et de personnalisation permanent de la prestation, elle est l'interprétation concrète et momentanée d'une série d'exigences et se définit dans le croisement et la rencontre des perspectives de toutes les parties en présence.



Le principe de l'Humanitude « zéro soin de force sans abandon » a pour objectif de prendre soin des personnes vulnérables de façon consentie, à leur rythme, au bon niveau de soin, en mobilisant des connaissances et techniques singulières. Ce principe améliore la qualité de vie des personnes aidées et la qualité de vie des professionnels aidants.

NOS POINTS FORTS

- Une politique d'éthique et de Bientraitance engagée notamment dans la démarche de Labellisation Humanitude®.
- L'identification de référents institutionnels Humanitude® et bientraitance.
- Des soins pacifiés avec la mise en œuvre des outils et techniques de l'Humanitude®.
- L'utilisation d'approches non-médicamenteuses (Humanitude®, huiles essentielles, musique...).
- Un plan de formation Humanitude® pluriannuel engagé depuis 2019.
- Un plan de formation priorisé sur 5 ans en adéquation avec les spécificités de la population accompagnée (Assistante de soins en gérontologie, troubles psychiatriques, animation flash, prévention de la dénutrition et troubles de la déglutition...).

⁷ RBPP, Qualité de vie en EHPAD (volet 1) - De l'accueil de la personne à son accompagnement, HAS, 2012.

NOS PROJETS D'AMELIORATION

- Poursuivre la dynamique globale de déploiement de l'Humanitude® en systématisant l'utilisation de l'outil Ancodéa et la mise en œuvre d'une auto-évaluation annuelle afin d'obtenir le Label Humanitude®.
- Formaliser une procédure de déclaration interne et externe de maltraitance.
- Renforcer la mobilisation et la diffusion des Recommandations de bonnes pratiques professionnelles de la HAS.
- Mettre en place des temps de réflexion éthique pour les professionnels.
- Former des référents humanitude®.
- Améliorer l'accueil des nouveaux professionnels en proposant du compagnonnage et une fiche explicative de la démarche Humanitude®.

3.2.2. PERSONNALISER LES ACCOMPAGNEMENTS

Le cadre réglementaire propose la prise en compte des attentes et besoins des habitants comme un temps de projet coconstruit avec eux (et/ou leur représentant légal). Les profils variés des personnes accueillies à la Résidence Eulalie exigent des professionnels : écoute, interprétation et parfois décryptage de ce que souhaite et désire l'habitant. Et ce, tout au long de son séjour.

La Résidence Eulalie propose un accompagnement global de l'habitant et de ses proches, ainsi qu'un soutien lorsque ceux-ci le souhaitent. Afin de répondre aux besoins de la population accompagnée, le bâtiment des Peupliers, propose 60 logements répartis en 56 logements individuels et 2 doubles ; et les Erables disposent de 21 logements individuels. Ils sont tous meublés et équipés d'une salle d'eau (lavabo-douche-WC), d'une prise de télévision et de l'accès au wifi.

Enfin, la Résidence Eulalie a développé une philosophie du lien social bâtie sur le thème de l'animation pour tous les habitants et, en particulier, ceux qui sont le plus en perte d'autonomie.



Dans le dossier centralisé de l'habitant il existe un document de recueil des données qui comporte l'histoire de vie, les habitudes de vie, les volontés, désirs, attentes, les coutumes et les valeurs, ainsi que la religion de la personne.

NOS POINTS FORTS

Entrée dans l'établissement : de la préadmission à l'accueil

Les dossiers de demande d'admission à la Résidence Eulalie sont incrémentés dans le logiciel Titan®, examinés de façon concertée entre le médecin coordonnateur, la direction, le psychologue, le cadre de santé et l'assistante médico-administrative. Une visite de préadmission de l'établissement est organisée après une prise de rendez-vous préalable, sauf exceptions (personnes ne pouvant pas se déplacer, personnes venant de loin...). Toute personne qui sera admise au sein de l'établissement sera rencontrée par l'équipe pluridisciplinaire.

Les personnes ayant des ressources financières limitées peuvent être accueillies au sein de la Résidence Eulalie puisque l'établissement est habilité à l'aide sociale pour l'ensemble de ses lits.

Un recueil des besoins et des habitudes de vie est réalisé dès les premiers jours qui suivent l'accueil de l'habitant. L'ensemble des informations recueillies sont consignées dans le logiciel Titan®.



Les équipes mettent en œuvre le projet d'accompagnement personnalisé, des réunions d'élaboration sont organisées, une procédure est formalisée et est à la disposition de tous les professionnels qui la connaissent. Celle-ci définit le rôle de chacun, le circuit de diffusion des objectifs posés est formalisé et un plan d'action des équipes interdisciplinaires est formalisé.

Le projet d'accompagnement personnalisé (PAP)

« Quel que soit son lieu d'accueil, la personne a des besoins et des attentes vis-à-vis des professionnels et de la structure d'accueil. Ces attentes correspondent à ses souhaits, désirs et envies. Elles ne sont pas toujours clairement formulées, elles peuvent être latentes, simplement ressenties, explicites ou implicites, mais elles existent toujours, même quand la personne est dans l'incapacité de les exprimer »⁸.

Le projet d'accompagnement personnalisé des habitants de la Résidence Eulalie est conçu pour aborder tous les aspects de sa vie quotidienne. Il est coconstruit avec l'habitant et sa famille est présente, lorsque cela est possible, au moment de la présentation de la synthèse. La mise en œuvre du PAP permet de proposer un accompagnement adapté et cohérent (uniformisation des pratiques professionnelles) à l'habitant. Pour ce faire, un référent soignant veille au recueil d'informations (souhaits, désirs, besoins...) tout au long du séjour de l'habitant. Chaque année, le PAP devra être réactualisé et enrichi.

Le respect des droits et des habitudes de vie

Les professionnels veillent à proposer à l'habitant un accompagnement respectueux de sa vie intime et affective. Les habitudes de vie quotidienne de chaque habitant, y compris les habitudes de nuit, sont formalisées dans le plan de soins du dossier de soin informatisé Titan®.

L'aide au maintien des liens familiaux est favorisée au regard des souhaits de l'habitant. Pour ce faire, l'établissement met à disposition ses locaux communs pour les familles et proches qui le souhaitent, ainsi que des moyens de communications numériques pour permettre un contact direct.

La clé du logement de l'habitant lui est remise s'il le souhaite et la personnalisation du domicile est encouragée. Les habitants qui le souhaitent peuvent avoir accès à des prestations de coiffure et/ou esthétique.

L'animation et la promotion du lien social : l'affaire de TOUS

La vie sociale, ou plus communément nommée animation en EHPAD, représente un enjeu de taille pour les professionnels de la Résidence Eulalie. Car le terme de « vie sociale » ne porte rien de moins que les concepts de « donner du sens » et « créer du lien ». Au sein de l'établissement, des temps récréatifs, qui visent à distraire ou occuper les habitants, sont proposés. Il existe également des temps d'accompagnement qui ont pour but de maintenir les liens sociaux, d'améliorer, conserver ou stimuler les capacités présentes. Ainsi, si des activités à caractère social et/ou ludique sont proposées, elles ont ceci en commun d'offrir du bien-être à l'habitant.

La Résidence Eulalie met des moyens matériels et des compétences professionnelles à disposition du projet de vie sociale. Deux animatrices proposent des animations socio-culturelles sous forme d'ateliers créatifs, mémoire, sensoriels, de jeux de société et des sorties tout au long de l'année. Un espace bibliothèque a été créé spécifiquement dans la salle à manger. La médiation animale vient étayer le large panel des activités proposées. L'animation entretient des liens avec l'extérieur afin de rendre l'institution perméable et d'enrichir les échanges, grâce à la présence de l'Association « Les Vies d'Eulalie » qui intervient régulièrement pour animer « Le magasin » (vêtements, produits d'hygiène, gâteaux à prix modiques), faire la lecture, participer à des sorties ou parler avec les habitants. Des supports de lecture adaptée sont également proposés et l'Association France Bénévolat intervient régulièrement au sein de l'institution.

La personnalisation de l'accompagnement est inhérente à la vie sociale qui propose des temps collectifs mais aussi des accompagnements individuels (temps beauté, maquillage, pose de vernis, massages, simple présence et discussion...).

⁸ Fiche repère « Le projet personnalisé : une dynamique du parcours d'accompagnement » (volet EHPAD), HAS, 2018.

La communication via des outils numériques (Familéo®, Skype®) s'est déployée au sein de l'institution. Des tablettes sont également à la disposition des habitants.



Le projet de Vie Sociale doit faire référence à l'animation solidaire, à l'ambiance sociale, à la démarche socio émotionnelle, aux activités solidaires et aux activités relationnelles.

NOS PROJETS D'AMELIORATION

Le projet d'accompagnement personnalisé (PAP)

- Continuer la formalisation (pour les nouveaux habitants et ceux déjà présents) et la réévaluation annuelle des PAP.
- Mettre en œuvre la toilette évaluative prescrite et la relier au PAP et au plan de soins.
- Systématiser les visites de préadmission pour se positionner comme acteur du parcours de la personne à domicile.

Le respect des droits et des habitudes de vie :

- Renforcer l'individualisation de la prise en soin dans le cadre du respect de la singularité et de l'intimité.

L'animation/promotion du lien social

- Relancer la dynamique d'intervention des intervenants professionnels et bénévoles : défilés de mode sur site et inter-établissement, disposer d'un local plus accessible pour les habitants pour y installer le magasin.
- Ouverture du magasin vers l'extérieur.
- Créer un tiers-lieu, espace de convivialité pour prendre un verre, discuter (bar).
- Faire l'acquisition d'une borne musicale pour laisser les personnes choisir une musique en autonomie.
- Développer les animations individuelles.
- Développer le projet Tovertafel.
- Développer les actes gratuits et les animations flash.
- Réaliser des procédures d'animation permettant à chaque professionnel de faire le nécessaire en cas d'absence des animatrices ou dans le cadre d'actes gratuits ou d'animations flash.
- Maintenir les activités d'ouverture à et sur son environnement (journées portes-ouvertes, café-rencontre, évènements...).

3.2.3. ACCOMPAGNER LES PERSONNES ATTEINTES DE LA MALADIE D'ALZHEIMER ET TROUBLES APPARENTES

La maladie d'Alzheimer est la cause principale de dépendance lourde du sujet âgé et le motif principal de son entrée en institution puisqu'elle représente deux tiers des étiologies des syndromes démentiels⁹. Les troubles cognitifs engendrés nécessitent alors un accompagnement dans la vie quotidienne de la personne à aider, mais aussi de son entourage.

Les professionnels de la Résidence Eulalie développent une expertise dans ce prendre soin spécifique en adaptant les organisations de soin, la communication, en proposant un environnement adapté et en mettant en œuvre des approches non médicamenteuses :

- techniques et outils ancrés dans la philosophie de l'humanité[®],
- adaptation des organisations dans la mesure de ce qui est possible,
- approches sensorielles (huiles essentielles, musique, chariots d'animation flash),
- services beauté.

La politique de l'établissement vise à développer une expertise dans l'accompagnement des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer et syndrome apparenté en créant notamment un PASA (Pôle d'Activités et de Soins Adaptés), via appel à projets, et en formant des ASG (Assistants de Soins en Gériatrie).



L'ensemble des professionnels (administratif, soignant, logistique) connaît les habitants susceptibles de présenter des Comportements d'Agitation Pathologiques (CAP), est sensibilisé aux approches en Humanitude[®] et applique les techniques non-médicamenteuses de gestion des CAP.

NOS POINTS FORTS

Le rythme de vie : repas, soins d'hygiène et de confort

Le respect du rythme de vie de l'habitant est au cœur du fonctionnement des unités et le prendre soin proposé se veut le plus proche des besoins de l'habitant. Les repas sont pris collectivement, toutefois, les temps et les lieux de repas peuvent varier en fonction de l'habitant et du moment. Et pour les personnes qui en ont besoin, la texture des repas peut être modifiée afin d'être consommée, notamment, sous forme de « manger-main ».

Selon le rythme et les capacités présentes de l'habitant, les soins d'hygiène et de confort quotidiens sont réalisés sous la forme d'aide partielle ou totale. Outre les principes fondamentaux véhiculés par les pratiques soignantes (respect de la pudeur, de la sécurité, du confort et de l'hygiène), c'est le consentement de l'habitant à son accompagnement qui guide les pratiques des professionnelles et modifie les organisations de travail chaque jour. En cas de refus de l'habitant, le soin est reprogrammé avec l'habitant (prise de rendez-vous) et l'équipe avertie.

Information et communication

Afin de maintenir le lien social indispensable à la santé des habitants, des outils numériques sont utilisés pour communiquer avec leurs proches, le wifi est disponible dans tout l'établissement pour les personnes qui souhaiteraient avoir un accès à internet via un ordinateur personnel ou une tablette. Pour les professionnels de la Résidence Eulalie, communiquer et échanger des informations, c'est à la fois participer aux réunions institutionnelles pluridisciplinaires sur site, mais aussi échanger avec des équipes spécialisées (équipe mobile de soins palliatifs de secteur, équipe mobile d'hygiène du CHIC de Marmande, HAD 47, PTA 47, ainsi que dans le

⁹ Recommandations de bonnes pratiques professionnelles « Maladie d'Alzheimer et maladie apparentées : diagnostic et prise en charge », HAS, décembre 2011.

cadre de téléconsultations...). Un protocole de gestion des troubles du comportement a été formalisé et des référents créent des fiches individuelles personnalisées pour chaque habitant présentant des troubles, afin de faciliter leur prise en soins.

L'animation/activités occupationnelles/vie sociale

Diverses activités thérapeutiques ou occupationnelles collectives et individuelles sont proposées la journée par les professionnels et les animatrices. Ainsi, des repas thérapeutiques, des activités d'art-thérapie telles que le chant, des activités de gymnastique douce, de la médiation animale, des activités cognitives sont intégrées dans l'organisation quotidienne afin de réhabiliter les capacités fonctionnelles et cognitives des habitants, dans le but de réduire ou supprimer les troubles comportementaux et pacifier l'ambiance générale.

NOS PROJETS D'AMELIORATION

- Soumettre un projet pour la création d'un PASA via appel à projets afin d'améliorer l'accompagnement des troubles du comportement.
- Former des ASG.
- Développer les animations flash.
- Améliorer le partage d'informations entre professionnels suite à l'évaluation des personnes ayant des troubles du comportement via le travail des référents.

3.2.4. GARANTIR DES PRESTATIONS HOTELIERES ET UN CADRE DE VIE DE QUALITE

La restauration

La Résidence Eulalie est équipée d'une cuisine interne, l'ensemble des repas est ainsi préparé sur place. La cuisine travaille des produits frais en privilégiant les filières courtes. Les menus sont préparés en lien avec une diététicienne : l'équilibre, la saveur et la diversité des plats sont donc recherchés. L'établissement est également engagé dans une démarche alimentaire solidaire et responsable en adhérant au projet « Du 47 dans nos assiettes ».

Les menus sont discutés en Commission des menus 4 fois par an selon une démarche participative (en cours de redynamisation). L'établissement veille au respect des régimes alimentaires des habitants si besoin, il tient compte de la perte d'autonomie des habitants en proposant à ces derniers des textures modifiées et des plats propices au « manger-mains ».

L'organisation hôtelière permet également une prise des repas en chambre ou en salle de restaurant, ce qui va dans le sens d'un accompagnement individualisé. Les horaires des repas (petit-déjeuner, déjeuner et dîner) respectent les rythmes de vie et de digestion des habitants. Enfin, l'établissement organise tout au long de l'année des repas à thèmes, gages de convivialité et de moments chaleureux. Les habitants ont la possibilité d'inviter des membres de leur famille ou des amis.



La transversalité est organisée par la présence d'une diététicienne sensibilisée à l'Humanité®. Les demandes particulières sont prises en compte. Les circuits courts sont privilégiés.

NOS POINTS FORTS

- L'équipe de cuisine est formée aux textures modifiées.
- Les plats mixés sont réalisés sur place.
- La loi Egalim, l'équilibre des relations commerciales dans le secteur agricole et une alimentation saine et durable, sont mis en œuvre.
- L'établissement est inscrit dans le dispositif local « Du 47 dans nos assiettes ».
- Les cuisiniers sont formés HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point).
- La collaboration avec une diététicienne qui a notamment initié un travail sur les menus et la création d'une base informatique (cycles saisonniers).

NOS PROJETS D'AMELIORATION

- Organiser des réunions entre les professionnels de la cuisine, de l'hôtellerie et des soins afin d'intégrer la prestation restauration dans le soin.
- Développer le « manger-mains ».
- Faire de la cuisine plaisir, des goûters maison et des desserts maison la norme.
- Proposer une restauration élaborée au maximum le jour même afin que les odeurs correspondent aux plats servis, permettant ainsi d'augmenter l'envie de manger pour les habitants.
- Valoriser les déchets alimentaires via l'audit de « Du 47 dans nos assiettes ».
- Relancer les commissions des menus.
- Remobiliser les enquêtes de satisfaction ciblées sur la restauration chaque trimestre auprès des habitants et des visiteurs.

Le traitement du linge

Le traitement du linge est externalisé. Cependant, une réflexion est menée pour une réintégration en interne de la gestion du linge des habitants, pour une meilleure qualité.

NOS POINTS FORTS

- La lingerie a été fortement mobilisée lors de la pandémie et a assuré le traitement de linge lorsque cela a été nécessaire.
- Les locaux en cours de réorganisation offrent des possibilités d'aménagement à exploiter.

NOS PROJETS D'AMELIORATION

- Poursuivre le travail de réorganisation de la lingerie.
- Former les professionnels à la méthode RABC (Risk Analysis Bio-contamination Control).
- Améliorer la qualité du traitement du linge des habitants en réfléchissant à la réintégration éventuelle en interne.

Le cadre de vie en intérieur et en extérieur

L'établissement est situé au cœur du bourg de Verteuil d'Agenais, village typique de Gascogne, qui s'épanouit au cœur d'un environnement naturel exceptionnel, au sein du département de Lot-et-Garonne.

La Résidence Eulalie est implantée dans un cadre verdoyant et lumineux. C'est un établissement à taille humaine de deux étages, ouvert sur un bel espace arboré.

Des espaces conviviaux, accessibles aux habitants et à leurs proches (salons, bibliothèque, salle d'animation, à moyen terme salon des familles et bar, favorisent le maintien du lien social et la possibilité d'un cadre de vie chaleureux.

Fin 2020, l'établissement a engagé un projet architectural conséquent de rénovation du bâtiment Les Erables et de déplacement du service administratif dans le bâtiment historique Les Tilleuls.

Les habitants pourront ainsi bénéficier de mobilier neuf, de salles de bains individuelles, d'un bâtiment mieux isolé, d'un espace d'accueil adapté et notre service administratif de bureaux plus confortables.

Un service de maintenance des locaux et des installations est organisé.



L'accès à l'établissement est libre en entrée et en sortie 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Il est demandé aux visiteurs de téléphoner s'ils souhaitent arriver hors des horaires d'ouverture de l'administration (9h-17h) et de respecter les temps de soins ou de repos des habitants.

En cas de situation de fin de vie, la famille peut demander à rester auprès de son parent.

NOS POINTS FORTS

- 77 chambres individuelles et deux chambres doubles permettant d'accueillir des couples.
- La rénovation en cours du bâtiment Les Erables (fin prévue en 2023).
- La réalisation d'un espace d'accueil adapté suite à la rénovation du bâtiment les Tilleuls.
- La création d'un salon des familles en cours suite au déplacement des bureaux administratifs.
- La convivialité des espaces extérieurs.

NOS PROJETS D'AMELIORATION

- Embellir la salle à manger et proposer une hôtellerie adaptée.
- Rénover et réutiliser le logement de fonction pour accueillir le Pôle d'Activités et de Soins Adaptés (PASA).
- Formaliser des procédures de maintenance et d'entretien des installations techniques.

3.2.5. ACCOMPAGNER LA FIN DE VIE

Les principes d'accompagnement de la fin de la vie mis en œuvre au sein de la Résidence Eulalie s'inscrivent dans la vision globale d'accompagnement de la vie de l'habitant. Organiser et mobiliser les ressources internes et externes autour de l'habitant en fin de vie relève alors de l'élaboration d'un projet coordonné¹⁰. L'information de l'habitant et de ses proches est notamment formalisée lors du recueil des volontés et des souhaits de l'habitant en ce qui concerne sa fin de vie : il s'agit des directives anticipées. L'évaluation régulière des situations de vie de l'habitant permet le repérage d'éventuels besoins de celui-ci pour assurer son confort et son bien-être en fin de vie, ainsi que le soutien de ses proches.

Les professionnels soignants sont formés à l'accompagnement de ces situations. La communication est assurée entre les différents acteurs lors de temps de réunions/transmissions et à l'aide d'outils dédiés (outils de traçabilité et de mesure, logiciel Titan®...). L'approche globale et pluridisciplinaire est privilégiée. L'accompagnement de fin de vie est considéré comme une démarche dynamique et participative. Ainsi, la qualité relationnelle déployée avec l'habitant et ses proches préserve le respect de la place de chacun au sein de la Résidence Eulalie.



Le projet spécifique d'accompagnement de la fin de vie prévoit des conventions de partenariat avec une équipe mobile de soins palliatifs et d'hospitalisation à domicile, ainsi que la prise en compte des directives anticipées de l'habitant. Les demandes particulières sont respectées et un soutien aux familles, aux professionnels ainsi qu'aux autres habitants est proposé et organisé.

¹⁰ « Accompagner la fin de vie des personnes âgées en EHPAD », Recommandations de bonnes pratiques professionnelles, HAS, 2017.

NOS POINTS FORTS

Le soutien des professionnels

- Des protocoles et procédures ont été formalisés pour soutenir la pratique professionnelle.
- L'expertise des équipes de la Résidence Eulalie en matière de soin palliatif est renforcée par des partenariats actifs notamment avec l'Equipe Mobile de Soins Palliatifs de secteur.
- L'identification de référents « soins palliatifs » institutionnel (un infirmier, un aide-soignant et un agent de soins hospitaliers).

Le soutien de l'habitant, de ses proches et/ou de sa famille

- La présence des proches est organisée lorsqu'elle est souhaitée.
- La formation des professionnels leur permet de prodiguer des soins techniques et de confort adaptés, mais aussi le soutien psychologique de l'habitant et de ses proches.
- Des formations à la démarche palliative sont organisées pour les professionnels.
- Un psychologue est présent pour accompagner l'habitant et ses proches.
- L'habitant est informé sur ses droits en matière de fin de vie (directives anticipées/personne de confiance) et le recueil de ses besoins sera formalisé dans le cadre du PAP.
- L'accès au ministre du culte est facilité sur demande de l'habitant en situation de fin de vie.

Organisation des soins

- L'organisation du travail quotidien est adaptée afin de proposer un accompagnement de fin de vie personnalisé.
- L'équipe de l'EHPAD, sous la responsabilité du médecin coordonnateur, articule la prise en soin avec le médecin traitant.
- Le dossier de liaison d'urgence est disponible pour assurer le suivi de l'habitant dans le cas d'une urgence.
- Les besoins en ressources extérieures ou la planification d'une hospitalisation sont anticipés.
- Des réunions collégiales de concertation peuvent être organisées au sein de l'EHPAD lorsque cela est nécessaire.
- La présence d'une astreinte infirmier de nuit 24h/24, 7j/7 qui sécurise les équipes et évite les hospitalisations non souhaitables, ainsi que les décès à l'hôpital.
- L'adaptation de l'équipe cuisine aux situations de fin de vie : alimentation plaisir.
- La mise en œuvre d'animations individuelles suivant les souhaits de la personne.

NOS PROJETS D'AMELIORATION

- Organiser un stock pour l'alimentation plaisir et rédiger une procédure de gestion.
- Evaluer le besoin de présence de l'habitant en fin de vie et organiser une présence physique des professionnels (soins de confort, temps relationnel, temps d'animation adapté ou projet de vie à réaliser dans la mesure du possible...).
- Améliorer l'anticipation de l'intervention de l'Equipe Mobile de Soins Palliatifs (EMSP) (notamment en ce qui concerne la gestion de la douleur).
- Repenser l'annonce du décès aux autres habitants et développer un projet sur l'expression de leur deuil.

3.2.6. VERS LE DEVELOPPEMENT DURABLE

L'intégration des enjeux environnementaux dans le fonctionnement de la Résidence Eulalie est devenue un élément incontournable au regard du contexte actuel. Nous souhaitons accompagner le changement de la culture de l'ensemble des professionnels par un engagement éco-responsable. Celui-ci vise à améliorer les pratiques de notre établissement qui peut être considéré comme un gros acheteur, un gros consommateur d'énergie, ainsi qu'un gros producteur de déchets.

De fait, la réduction des produits nocifs et des déchets ne peut qu'améliorer la qualité de l'air intérieur de l'établissement et donc la qualité de vie des habitants, de même que la qualité de vie au travail des professionnels.

NOS POINTS FORTS

- Des actions sont menées dans le choix des partenariats avec des entreprises et des producteurs locaux pour favoriser les circuits courts pour l'approvisionnement des cuisines (projet « Du 47 dans nos assiettes »).
- L'affichage « antigaspi » dans le cadre de la RSE (Responsabilité Sociale des Entreprises) et l'utilisation de produits recyclables.
- Le tri sélectif, ainsi que la valorisation des déchets.
- Des projets à moyen terme tels que des travaux et aménagements des locaux en cours qui permettront de diminuer la consommation d'énergie liées aux activités de l'établissement (lumières LED, isolation par l'extérieur, robinetteries adaptées...).
- L'utilisation de produits ménagers écocertifiés et la réduction du nombre de produits ménagers.

NOS PROJETS D'AMELIORATION

- Définir une stratégie globale d'optimisation des achats et de développement durable.
- Réaliser des campagnes de pesée des déchets alimentaires via l'audit « Du 47 dans nos assiettes » et les valoriser sous forme de compost.

3.2.7. LA QUALITE DE VIE AU TRAVAIL ET LE MANAGEMENT

Le secteur médico-social a connu de profondes mutations ces 15 dernières années qui ont aujourd'hui un impact sur la qualité de vie au travail ressentie par les professionnels et, par conséquent, sur la qualité de l'accompagnement proposé aux personnes accueillies et à leurs familles¹¹.

Plusieurs phénomènes ont fait évoluer les métiers des professionnels de ces établissements - alourdissement de la charge en soins des personnes accueillies et impact de la charge psychique des interventions auprès de personnes âgées ou handicapées, participation et attentes plus importantes des personnes accompagnées et de leurs familles, recomposition du paysage sanitaire et médico-social avec le développement des accompagnements dans le cadre de parcours qui renforcent les temps de travail en interdisciplinarité, une montée en charge des réglementations et des mécanismes de suivi de la performance dans un contexte budgétaire qui entraîne des moyens financiers contraints.

Dans ce milieu en mutation, les signaux d'alerte par rapport aux difficultés des professionnels se multiplient (augmentation de l'absentéisme, taux de rotation, déficit d'attractivité des métiers...) récemment aggravés par la crise pandémique COVID 19. Pour répondre à ces enjeux managériaux, la Résidence Eulalie a initié une démarche de promotion de la Qualité de vie au travail à travers plusieurs actions structurantes : l'organisation du travail, le recrutement et la politique d'intégration des nouveaux arrivants, la construction du plan de formation et la gestion des parcours professionnels.

L'organisation du travail est structurée (fiches de tâches et de poste construites, cycles de travail établis, organigramme, etc.) et les temps d'échanges sont clairement identifiés.

L'intégration des nouveaux arrivants (contractuels ou stagiaires) est facilitée par un accompagnement spécifique récemment restructuré (réalisation de livrets d'accueils, organisation de visites, entretiens...).

La politique de formation est définie et structurée en lien avec les orientations et recommandations nationales et en s'appuyant sur les besoins et souhaits des professionnels émis lors des entretiens annuels.

Les instances de représentation du personnel sont réunies dans le respect des normes en vigueur. Des réunions trimestrielles sont organisées avec un membre de chaque service (réunions interdisciplinaires).

La communication et l'information sont encouragées au sein des équipes soignantes de jour et de nuit, cuisine, bionettoyage/hôtellerie, animation, infirmière, technique et administrative.

La direction s'engage à mettre en œuvre une dynamique de démarche qualité construite autour des principes déclinés dans le référentiel Humanitude® :



- un management et une organisation adaptés,
- des moyens pour mettre en place, faire vivre, évaluer et faire évoluer les pratiques professionnelles,
- animer le groupe pilotage et le réunir mensuellement,
- déployer les moyens de communication interne et externe.

¹¹ « Commission pour la qualité de vie au travail dans les établissements médico-sociaux », synthèse des travaux, Ministère des solidarités et de la santé, 2018.

NOS POINTS FORTS

- Un management de proximité garanti par la présence d'un cadre de santé et d'un chargé des ressources humaines à temps plein, ainsi que la présence d'un psychologue à 80% et des infirmiers positionnés comme des relais intermédiaires de management.
- L'équipement en rails de transfert de 46 chambres en 2020 et 2021, puis 25 dont 1 salle de bain commune) en 2022 (les 11 logements restants étant planifiés en 2023), avec deux systèmes de pesée, un moteur pour deux logements et deux moteurs nomades en sus.
- Une gestion des plannings à trois mois, répartie entre le cadre de santé pour les soins et le chargé des ressources humaines pour les services supports, améliorant l'équilibre vie privée / vie professionnelle
- La formation des nouveaux entrants dans la fonction publique hospitalière suite à un concours interne.
- L'accueil de stagiaires dans les secteurs administratif, animation, soins et infirmier.
- Le Document Unique de l'Etat des Risques Professionnels (DUERP) a été reconstruit en 2019 et est réévalué chaque année depuis.
- Le projet qualité de vie au travail en partenariat avec la CARSAT (Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé Au Travail) : formation d'un formateur et d'acteurs PRAP2S (Prévention des Risques liés à l'Activité Physique, filière Sanitaire et médico-Sociale) et formation d'un animateur prévention.
- L'acquisition d'un lave-vaisselle avec relevage automatique, d'échelles de lingerie sur roues, d'équipements ergonomiques pour postes informatiques, de chariots de nursing neufs, de chariots plateaux chaud/froids, de chaises avec système easy roll.
- La mise à disposition des professionnels de deux fauteuils massant multifonctions.
-
- Un numéro vert d'accompagnement psychologique est mis à disposition des professionnels depuis la crise COVID 19. Un suivi psychologique par l'assureur statutaire est également possible sur demande pour 10 séances.
- L'acquisition d'une machine à café pour la salle des transmissions et pour l'administration.

NOS PROJETS D'AMELIORATION

- Réviser la procédure d'accueil du nouveau salarié en y intégrant un processus d'intégration accélérée et une présentation Humanitude®.
- Mettre en œuvre la traçabilité de la remise des documents et des temps d'entretiens lors des recrutements de professionnels.
- Pérenniser le pool de remplacement.
- Formaliser des procédures administrative (comptabilité, gestion des dossiers administratifs et de ressources humaines...).
- Améliorer l'inscription hebdomadaire du personnel pour la commande des repas.
- Organiser une formation sur le thème de la sexualité de la personne âgée à destination des professionnels soignants.
- Identifier les besoins de formation sur le logiciel Titan® lors du passage à Titan Link® et de la signature des soins sur tablettes.

3.3. PAR LA QUALITE, LA SECURITE DES ACCOMPAGNEMENTS ET LA PREVENTION DES RISQUES LIES A LA SANTE

La Résidence Eulalie est un EHPAD médicalisé qui accueille et accompagne des personnes de plus en plus âgées et dépendantes. Pour ce faire, l'offre de soin est en évolution constante : télé médecine, approches non médicamenteuses, soins palliatifs, hébergement en urgence.... Si on lit régulièrement que « se soigner et soigner c'est prendre des risques », accompagner les populations qui vivent en EHPAD représente un défi complexe au regard de plusieurs éléments :

- la vulnérabilité des habitants,
- la spécialisation accrue des professionnels de santé qualifiés,
- la diversité des tâches associée à la dispensation des soins et les relations entre les patients, les professionnels de santé, les administrateurs, les familles et les membre de la communauté.
- un statut de la fonction publique hospitalière à rénover.

La sécurité des soins n'étant pas dissociable de l'amélioration continue de la qualité, la Résidence Eulalie développe une approche systémique de la gestion des risques pour passer de l'individuel à l'organisationnel tout en développant une culture positive de l'erreur. Les évolutions du cadre réglementaire et des besoins de la population poussent les EHPAD à intégrer une dimension sociale forte à l'accompagnement médicalisé proposé. La Résidence Eulalie entend ne pas opposer le « lieu de soin » et le « lieu de vie » qu'il représente. Ralentir la perte d'autonomie en favorisant le lien social est un des exemples mis en œuvre au sein de l'établissement afin d'améliorer, à tout le moins de maintenir, la santé de l'habitant pour son « bien vieillir ».

Les dispositifs de gestion de crise (plan bleu, dossier de liaison d'urgence, astreintes...) sont en place.



Des outils d'évaluation médicale standardisés sont utilisés : évaluation des fonctions cognitives, de la douleur, du risque de dénutrition, du risque d'escarre, de la qualité de vie.

NOS POINTS FORTS

- Les procédures soins ont toutes été réactualisées et des procédures pour les autres services sont en cours de création.
- La gestion des événements indésirables graves est informatisée via Titan®.

NOS PROJETS D'AMELIORATION

- Formaliser et mettre en œuvre une politique globale qualité et gestion des risques.
- Améliorer la réponse au déclarant d'évènement indésirable.
- Former un(e) infirmier(e) en pratiques avancées.

3.3.1. ORGANISATION, COORDINATION ET CONTINUITÉ DES SOINS

L'établissement dispose d'une équipe interdisciplinaire dont l'organisation de travail est définie et balisée notamment à l'aide d'outils informatisés (progiciel Titan[®], protocoles de soins, plan de soins...).

Dans le cadre de l'amélioration de la continuité de la qualité des soins, une astreinte infirmier de nuit mutualisée (avec l'EHPAD de Miramont) a été mise en œuvre. Ce dispositif, bénéfique pour les habitants et les professionnels de l'établissement, vient consolider le travail effectué par les infirmiers présents la journée. Un dispositif de référents institutionnels soignants existe également, ainsi que des astreintes de l'encadrement.

Les temps de transmissions pluridisciplinaires quotidiens (oraux et écrits), comme le travail en réseau avec des partenaires de soins assurent la continuité des soins et préviennent les ruptures de parcours des habitants accueillis.

De nombreuses coopérations ont été développées afin de mettre à disposition de l'utilisateur tous les moyens accessibles :

- Hospitalisation à domicile (HAD) 47.
- Télémédecine sur les filières gériatrie, géronto-psychiatrie, plaies et cicatrisation, post-AVC.
- Télémédecine en place avec la maison de santé de Tonneins.
- Equipe mobile de soins palliatifs (EMSP) du CHIC Marmande-Tonneins.
- Equipe mobile d'hygiène (EMH) du CHIC Marmande-Tonneins.
- CHD La Candélie.
- CHIC Marmande-Tonneins.
- Le Service de soins de Suite et de Réadaptation (SSR) de Tonneins.
- Partenariat avec le CH Agen-Nérac pour des dépistages dentaires annuels.
- GCSMS de Lot-et-Garonne.
- Fédération Hospitalière de France (FHF)
- ...

NOS POINTS FORTS

- Partenariats multiples pour la continuité des soins et une prise en soins de qualité.
- Astreinte infirmier de nuit opérationnelle avec la Fondation Soussial de Miramont-de-Guyenne.
- Traçabilité Titan[®] par les intervenants extérieurs effective.
- Possibilité de prescrire à leur cabinet par les médecins traitants via Titan[®] web médecins[®].

NOS PROJETS D'AMÉLIORATION

- Créer un groupe de travail sur la thématique de l'organisation globale du travail soignant (jour-nuit) en privilégiant la personnalisation de l'accompagnement pour que l'institution ne nuise pas : apprendre à mettre le choix de vie de l'habitant au centre de l'organisation et non plus les soins.
- Créer un groupe de travail sur la thématique de l'organisation de la fonction lingerie.
- Améliorer la transmission des informations professionnelles liées à l'habitant (transmissions ciblées).

La dénutrition

L'ensemble des professionnels de la Résidence Eulalie travaille en collaboration avec une diététicienne. 3 axes sont déployés :

- Le dépistage et le suivi des personnes dénutries,
- Le dépistage des troubles de la déglutition et la formation des professionnels,
- Les menus : création d'une base informatique et travail sur les régimes spéciaux et textures.

Le suivi de l'Indice de Masse Corporelle (IMC) pour chaque habitant, le suivi mensuel des courbes de poids, la surveillance des prises alimentaires, ainsi que l'adaptation des menus sont autant d'actions menées en équipe et discutées lors des transmissions quotidiennes. Un enrichissement de l'alimentation est mis en place lorsque la situation le nécessite.

La présence d'une diététicienne sur site à raison d'une demi-journée par mois permet notamment de réaliser des formations de professionnels en interne (épaississements, traçabilité, tests de déglutition).

Un protocole de dépistage et suivi de la dénutrition a récemment été présenté à l'équipe pluridisciplinaire.

Le projet « nutrition santé » propose aux habitants, familles et aînés du village des ateliers culinaires avec une diététicienne (NUTRIMANIA®).



La mise œuvre du projet de prévention et de lutte contre les états de dénutrition prévoit des enquêtes alimentaires et hydriques, le suivi du poids de la personne, l'évaluation de l'IMC et un suivi biologique.

La prise en soins de la douleur

Les ressources présentes au sein de la Résidence Eulalie sont nombreuses. Elles permettent de déceler, évaluer et accompagner les situations douloureuses, aussi bien chez les personnes âgées communicantes, que chez les personnes âgées non verbalisantes, non comprenantes ou non participantes qui sont, par définition, des personnes âgées ne pouvant pas s'auto-évaluer¹².

Et ce autant pour l'aspect organique, que psychologique des situations rencontrées, grâce à des approches non médicamenteuses (huiles essentielles, techniques de toucher-massage, musique), la proposition de moments de bien-être et la mise en œuvre d'un toucher professionnel apaisant auprès des habitants. Les professionnels soignants sont formés et/ou sensibilisés à l'utilisation des outils d'auto ou d'hétéroévaluation de la douleur, à l'utilisation de matériel d'aide au transfert, ainsi qu'aux techniques permettant de limiter la douleur lors des mobilisations de l'habitant.

L'expertise de référents douleur institutionnels (1 aide-soignant et 1 agent de service hospitalier) est régulièrement sollicitée, de même que celle du médecin coordonnateur. L'équipe d'infirmiers et le cadre de santé de la Résidence Eulalie organisent et coordonnent le travail en réseau grâce à la collaboration avec les médecins traitants des habitants, ainsi qu'avec l'EMSP de secteur. Un protocole est à disposition des équipes pluridisciplinaires.

¹² Evaluation et prise en charge thérapeutique de la douleur chez les personnes ayant des troubles de la communication verbale, ANESM/HAS, octobre 2000.

La prévention des chutes

Selon la Société Française de documentation et de recherche en médecine générale (SFDRMG), la prévention primaire des chutes repose sur le repérage du risque qui doit être systématiquement pensé¹³. La politique de prévention des chutes développée à la Résidence Eulalie vise à identifier les facteurs intrinsèques et extrinsèques qui sont à l'origine des chutes des habitants. Pour ce faire, les « chuteurs potentiels » sont identifiés dès leur entrée à l'EHPAD et évalués.

La motricité des habitants peut ainsi faire l'objet d'interventions préventives dans le cadre des ateliers Gymnastique douce proposés dans le cadre de l'animation, mais également avec l'Association Siel Bleu qui propose des séances d'activité physique adaptée en groupes ou individuelles.

La sollicitation des masseurs kinésithérapeutes libéraux, l'utilisation d'aides techniques adaptées, la vigilance des équipes soignantes sur la qualité des chaussures portées, l'adaptation des locaux, la traçabilité des chutes dans le progiciel Titan® ainsi que l'existence d'un protocole en cas de chute, sont autant d'outils et de compétences qui créent un environnement propice à la suppression de la part évitable des chutes des personnes accompagnées.



Un projet personnalisé de verticalisation est mis en œuvre lorsque cela est nécessaire. Il est prescrit par l'infirmière et en lien avec la classification Gineste-Marescotti® des personnes aidées. Un protocole est en cours de rédaction sur ce sujet.

La prévention des escarres

Le repérage, la prévention et le traitement des escarres sont réalisés quotidiennement. Tout d'abord le repérage qui consiste en l'évaluation des facteurs de risques mécaniques (pression, friction, cisaillement...) et des facteurs cliniques (immobilité, facteurs nutritionnels, incontinence...).

La prévention, quant à elle, commence dès le repérage desdits facteurs de risques par l'ensemble des professionnels en contact avec l'habitant. A ce titre, la Résidence Eulalie mobilise l'expertise d'un infirmier référent institutionnel plaies et cicatrisation.

Enfin, la mise en œuvre du traitement de l'escarre est conditionnée par la prise en soins pluridisciplinaire. Le recours au service de téléconsultation avec un spécialiste est possible et doit être redynamisé par l'équipe infirmière.

La prévention des risques liés à la contention physique, dite passive

« S'il reste incontestable que la contention physique est, dans certains cas, une nécessité pour protéger le patient, les risques et les conséquences qu'elle entraîne sont parfois irréversibles chez les sujets âgés fragiles »¹⁴. Les équipes de professionnels de la Résidence Eulalie développent une culture du prendre soin qui tente de trouver le juste équilibre entre liberté et sécurité, sans les opposer.

¹³ Recommandations pour la pratique clinique, Prévention de chutes accidentelles chez la personne âgée, SFDRMG et HAS, 2005.

¹⁴ « Limiter les risques de contention de la personne âgée », HAS, octobre 2000.

La direction est fixée : avoir recours le moins possible à la contention physique, dite passive ou « aller vers une contention zéro » (Humanitude®), ce qui soulève des questions éthiques et déontologiques importantes. Pour aller vers cet objectif, des méthodes substitutives sont en cours de déploiement :

- L'approche technique et architecturale.
- L'approche psycho-comportementale.
- L'approche socio-psychologique.
- L'approche médicale et infirmière.

Un protocole a été présenté aux équipes pluridisciplinaires. Deux référents contention sont identifiés dans l'institution (1 aide-soignant et 1 agent de services hospitaliers).

NOS POINTS FORTS

- Les protocoles soins remis à jour et l'accès à une Gestion Electronique des Documents (GED) informatisée accessible depuis tous les postes informatiques de la Résidence, ainsi qu'en classeurs à disposition des équipes.
- La présence de référents nommés et connus des équipes pour les sujets nutrition, douleur, contention, etc.
- L'arrivée récente de deux kinésithérapeutes libéraux qui réalisent, en plus du suivi habituel, des tests de Tinetti lorsque c'est nécessaire.

NOS PROJETS D'AMELIORATION

La dénutrition

- Améliorer le relevé mensuel des poids des habitants.
- Poursuivre la formation des professionnels (textures alimentaires, épaissement, troubles de la déglutition...).
- Repérer et agir sur les troubles bucco-dentaires.
- Développer le manger-mains.
- Pérenniser le financement d'une diététicienne via les appels à projets

La prise en soins de la douleur

- Amélioration de l'accueil des familles via la création d'un livret d'informations en cas de situation de fin de vie d'un proche (quelles possibilités d'accompagnement de leur proche au sein de l'établissement) ?
- Amélioration de l'accompagnement individuel et pour la réalisation de projets de vie lorsque c'est encore possible.

La prévention des chutes

- Améliorer le traitement de l'analyse des chutes.
- Obtenir le financement de temps d'ergothérapeute.

Prévention des escarres

- Redynamiser la téléconsultation et la télé-expertise (formation des aides-soignantes et intégration par les infirmiers dans leur gestion quotidienne).

Prévention des risques liés à la contention physique, dite passive

- Augmenter la fréquence de réévaluation de la contention, la traçabilité et le suivi.
- Assurer une veille de l'état du matériel de contention.

3.3.3. LA PRISE EN CHARGE DES TROUBLES PSYCHIQUES ET PSYCHIATRIQUES

Savoir appréhender les personnes âgées porteuses de pathologies psychiatriques ou qui présentent des troubles psychiques, quelle qu'en soit l'origine, est une compétence qui est née et qui s'est développée dans les EHPADs tels que nous les connaissons aujourd'hui. La Résidence Eulalie accueille des profils d'habitants qui présentent des comportements atypiques et singuliers du fait de leurs pathologies.

Le travail d'accompagnement des professionnels pour anticiper les états d'agitation est étayé par la présence d'un psychologue sur site et par l'expertise de professionnels (ASG). La sensibilisation des professionnels aux troubles de l'humeur est renforcée par la collaboration de l'Equipe Mobile de Géro-nte-Psychiatrie (EMGP) du CHD La Candélie à Agen et le recours à la téléconsultation avec un médecin psychiatre et un gérontologue (Agen, Marmande).

Le risque suicidaire est repéré, évalué et pris en considération.

Le risque de dépression est également observé et quantifié.

Deux chariots d'animation flash et un chariot pour animations individuelles apaisantes (musique, projections lumineuses, ...) sont à la disposition des équipes pour aider à apaiser les CAP évitables.

NOS POINTS FORTS

- L'établissement est équipé de nombreux dispositifs d'accompagnement (chariots d'animations flash ou individuelles).
- L'arrivée récente d'une psychologue dynamique.
- Le travail en réseau et notamment l'accès aux spécialistes via la télémédecine.

NOS PROJETS D'AMELIORATION

- Redynamiser les interventions sur site de l'EMGP du CHD La Candélie à Agen.
- Poursuivre la formation des professionnels à l'accompagnement et la gestion des troubles psychiatriques.

3.3.4. LA PREVENTION DU RISQUE MEDICAMENTEUX

La prévention du risque d'iatrogénie médicamenteuse fait maintenant partie intégrante de l'accompagnement des habitants puisque, ce risque, qui peut être grave, est également évitable. Parmi les facteurs connus, la polymédication est le plus souvent retrouvée comme un facteur de risques indépendant, d'autant plus lorsque l'habitant est polypathologique.

C'est en repérant les situations à risque, en surveillant les effets indésirables et en favorisant l'observance des traitements, mais aussi en favorisant la meilleure dispensation qui soit que les professionnels de la Résidence Eulalie veillent à la prévention du risque médicamenteux des habitants accompagnés.

Le système de Préparation des Doses à Administrer (PDA), en partenariat avec l'officine de ville « Pharmacie de Guyenne » à Tombebœuf a également été mis en œuvre, afin de remettre les responsabilités où elles doivent être et de sécuriser le circuit du médicament.

Un audit du circuit du médicament a été réalisé.



La mise en place d'un projet de sécurisation du circuit du médicament est effective : aucune retranscription des ordonnances, livret thérapeutique, validation de la dispensation.

NOS POINTS FORTS

- La responsabilisation des acteurs du circuit du médicament.
- L'existence du livret thérapeutique revu avec le médecin coordonnateur.
- Le tri des médicaments restant en réserve réalisé par la pharmacie une fois par an.

NOS PROJETS D'AMELIORATION

- Sécuriser la prise des traitements du midi en salle à manger.
- Clarifier le rôle de chacun dans l'aide à la prise médicamenteuse (AS/ASH) en rediffusant la procédure « Circuit du médicament ».
- Mener une réflexion sur la mise en place d'un temps d'information avec les infirmiers et la pharmacienne dans le cadre de la prévention du risque médicamenteux (interactions/bonnes pratiques...).
- Améliorer la prescription médicale informatisée dans Titan® avec la mise en place de la signature électronique directe.

RESIDENCE EULALIE			
Fiche action 1			
DROITS DES USAGERS			
Objectif opérationnel : Renforcer la garantie des droits individuels et collectifs		Pilote(s)	Délais
<p><u>Action 1</u></p> <p>Renforcer la transparence et la participation directe des habitants</p>	<i>Modalités de mise en œuvre</i>		
	<ul style="list-style-type: none"> Adapter l'ensemble des supports d'information aux capacités des habitants. 	Service animation	2025-2027
	<ul style="list-style-type: none"> Renforcer notre démarche qualité en réalisant une enquête annuelle de satisfaction. 	Service animation	2024
	<ul style="list-style-type: none"> Réaliser une enquête de satisfaction ciblée sur la restauration chaque trimestre auprès des habitants et des visiteurs. 	Service animation	2023
Sous la responsabilité de	Responsable qualité et gestion des risques Equipe de direction		
<p><u>Action 2</u></p> <p>Renforcer le droit à l'information des habitants et usagers</p>	<i>Modalités de mise en œuvre</i>		
	<ul style="list-style-type: none"> Mettre en œuvre l'avenant et l'annexe au contrat de séjour. 	Equipe de direction	2023
	<ul style="list-style-type: none"> Remettre le règlement de fonctionnement à toute personne qui exerce (salarié, agent public, intervenant libéral, bénévole...) au sein de l'établissement et assurer la traçabilité 	Responsables des relations humaines	2023
	<ul style="list-style-type: none"> Renforcer l'expression de la citoyenneté (droit de vote, participation, auto-détermination) par l'écriture de procédures. 	Service animation	2023
	<ul style="list-style-type: none"> Promouvoir la désignation de la personne de confiance. 	Psychologue	2023
Sous la responsabilité de	Responsable qualité et gestion des risques Equipe de direction		

RESIDENCE EULALIE

Fiche action 2

OBJECTIFS STRATEGIQUES

- RENFORCER NOTRE DEMARCHE QUALITE ET DE GESTION DES RISQUES
- POURSUIVRE NOTRE POLITIQUE DE BIENTRAITANCE VIA L'HUMANITUDE

Objectif opérationnel : Renforcer la politique qualité et gestion des risques		Pilote(s)	Délais
<p style="text-align: center;"><u>Action 1</u></p> <p>Optimiser la mise en œuvre de la démarche qualité et de gestion des risques.</p>	<i>Modalités de mise en œuvre</i>		
	<ul style="list-style-type: none"> • Formaliser et mettre en œuvre une politique globale de qualité et gestion des risques 	Responsable qualité et gestion des risques	2023
	<ul style="list-style-type: none"> • Améliorer la réponse au déclarant d'évènement indésirable. 	Responsable qualité et gestion des risques	2023
	<ul style="list-style-type: none"> • Former un(e) infirmier(e) en pratiques avancées. 	Responsables des relations humaines	2024-2025
Sous la responsabilité de	Responsable qualité et gestion des risques Equipe de direction		
<p style="text-align: center;"><u>Action 2</u></p> <p>Renforcer la qualité, la sécurité et la prévention des risques liés à la santé des habitants.</p>	<i>Modalités de mise en œuvre</i>		
	<p><i>La prévention de la dénutrition</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Améliorer le relevé mensuel des poids des habitants. • Poursuivre la formation des professionnels (textures alimentaires, épaissement, troubles de la déglutition...). • Repérer et agir sur les troubles bucco-dentaires. • Développer le manger-mains. • Pérenniser le financement d'une diététicienne via appel à projets. 	Cadre de santé Cadre de santé Cadre de santé Cheffe de cuisine Equipe de Direction	2023
	<p><i>La prise en soins de la douleur</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Amélioration de l'accueil des familles via la création d'un livret d'informations en cas de situation de fin de vie d'un proche (quelles possibilités d'accompagnement de leur proche au sein de l'établissement) ? 	Référents douleur / soins palliatifs	2023

<p style="text-align: center;"><u>Action 2</u></p> <p>Renforcer la qualité, la sécurité et la prévention des risques liés à la santé des habitants.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Amélioration de l'accompagnement individuel et pour la réalisation de projets de vie lorsque c'est encore possible. 		
	<p><i>La prévention des chutes</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Améliorer le traitement de l'analyse des chutes. Obtenir le financement de temps d'ergothérapeute. 	<p>Cadre de santé</p> <p>Equipe de direction</p>	<p>2023</p>
	<p><i>La prévention des escarres</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Redynamiser la téléconsultation et la télé-expertise (formation des aides-soignantes et intégration par les infirmiers dans leur gestion quotidienne). 	<p>Equipe de direction</p>	<p>2023</p>
	<p><i>La prévention des risques liés à la contention physique, dite passive</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Augmenter la fréquence de réévaluation de la contention, la traçabilité et le suivi. Assurer une veille de l'état du matériel de contention. 	<p>Cadre de santé</p> <p>Référents contention</p>	<p>2023</p>
	<p><i>La prise en charge des troubles psychiques et psychiatriques</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Redynamiser les interventions sur site de l'EMGP du CH La Candélie à Agen. Poursuivre la formation des professionnels à l'accompagnement et la gestion des troubles psychiatriques. 	<p>Cadre de santé</p> <p>Responsables des relations humaines</p>	<p>2023-2024</p>
	<p><i>La prévention du risque médicamenteux</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Sécuriser la prise des traitements du midi en salle à manger. Clarifier le rôle de chacun dans l'aide à la prise médicamenteuse (AS/ASH) en rediffusant la procédure « Circuit du médicament ». Mener une réflexion sur la mise en place d'un temps d'information avec les infirmiers et la pharmacienne dans le cadre de la prévention du risque médicamenteux (interactions/bonnes pratiques...). 	<p>Référent circuit du médicament</p> <p>Cadre de santé</p> <p>Cadre de santé</p>	<p>2023</p>

	<ul style="list-style-type: none"> Améliorer la prescription médicale informatisée dans Titan® avec la mise en place de la signature électronique directe. 	Equipe de direction	
Sous la responsabilité de	Cadre de santé Equipe de direction		
<p style="text-align: center;"><u>Action 3</u></p> <p>Promouvoir la bientraitance</p>	<i>Modalités de mise en œuvre</i>		
	<ul style="list-style-type: none"> Poursuivre la dynamique globale de déploiement de l'Humanitude® en systématisant l'utilisation de l'outil Ancodéa et la mise en œuvre d'une auto-évaluation annuelle afin d'obtenir le Label Humanitude®. 	Equipe de direction	2023-2027
	<ul style="list-style-type: none"> Formaliser une procédure de déclaration interne et externe de maltraitance. 	Responsable qualité et gestion des risques	2023
	<ul style="list-style-type: none"> Renforcer la mobilisation et la diffusion des Recommandation de bonnes pratiques professionnelles de la HAS. 	Responsable qualité et gestion des risques	2023
	<ul style="list-style-type: none"> Mettre en place des temps de réflexion éthique pour les professionnels. 	Psychologue	2024
	<ul style="list-style-type: none"> Former des référents Humanitude®. 	Responsables des relations humaines	2023
	<ul style="list-style-type: none"> Améliorer l'accueil des nouveaux professionnels en proposant du compagnonnage et une fiche explicative de la démarche Humanitude®. 	Référents Humanitude®	2024
Sous la responsabilité de	Equipe de direction.		
<p style="text-align: center;"><u>Action 4</u></p> <p>Dynamiser la communication interne et externe</p>	<i>Modalités de mise en œuvre</i>		
	<ul style="list-style-type: none"> Améliorer le panneau d'affichage à destination des habitants en le rendant plus visible et attractif. 	Service animation	2023
	<ul style="list-style-type: none"> Afficher nos valeurs et réaliser des actions de communication auprès des familles et intervenants extérieurs à ce propos. 	Référents Humanitude®	2023
	<ul style="list-style-type: none"> Améliorer la communication envers l'habitant des informations / décisions prises à son sujet. 	Psychologue	2023
Sous la responsabilité de	Responsable qualité et gestion des risques Equipe de direction		

				<i>Modalités de mise en œuvre</i>		
<p><u>Action 5</u></p> <p>Poursuivre la dynamique de promotion de la qualité de vie au travail des professionnels et de la politique managériale de l'établissement</p>	<ul style="list-style-type: none"> Réviser la procédure d'accueil du nouveau salarié en y intégrant un processus d'intégration accélérée et une présentation Humanitude®. 	Responsables des relations humaines	2023			
	<ul style="list-style-type: none"> Mettre en œuvre la traçabilité de la remise des documents et des temps d'entretiens lors des recrutements de professionnels. 	Responsables des relations humaines	2023			
	<ul style="list-style-type: none"> Formaliser des procédures administrative (comptabilité, gestion des dossiers administratifs et de ressources humaines...). 	Equipe de direction	2023-2024			
	<ul style="list-style-type: none"> Améliorer l'inscription hebdomadaire du personnel pour la commande des repas. 	Responsables des relations humaines	2023			
	<ul style="list-style-type: none"> Pérenniser le pool de remplacement. 	Equipe de direction	2023			
	<ul style="list-style-type: none"> Organiser une formation sur le thème de la sexualité de la personne âgée pour les professionnels soignants. 	Responsables des relations humaines	2025			
	<ul style="list-style-type: none"> Identifier les besoins de formation sur le logiciel Titan® lors du passage à Titan Link® et de la signature des soins sur tablettes. 	Responsables des relations humaines	2023			
	<ul style="list-style-type: none"> Créer un groupe de travail sur la thématique de l'organisation globale du travail soignant (jour-nuit) en privilégiant la personnalisation de l'accompagnement pour que l'institution ne nuise pas : apprendre à mettre le choix de vie de l'habitant au centre de l'organisation et non plus les soins. 	Référénts Humanitude®	2024			
	<ul style="list-style-type: none"> Créer un groupe de travail sur la thématique de l'organisation de la fonction lingerie. 	Réfèrent blanchisserie	2023			
	<ul style="list-style-type: none"> Poursuivre le travail de réorganisation de la lingerie 	Référente blanchisserie	2023			
	<ul style="list-style-type: none"> Former les professionnels à la méthode RABC (Risk Analysis Bio-contamination Control). 	Responsables des relations humaines	2023			

	<ul style="list-style-type: none"> Améliorer la qualité du traitement du linge des habitants en réfléchissant à la réintégration éventuelle en interne. 	Equipe de direction	2023
	<ul style="list-style-type: none"> Améliorer la transmission des informations professionnelles liées à l'habitant (transmissions ciblées). 	Cadre de santé	2023-2027
Sous la responsabilité de	Responsables des relations humaines Equipe de direction		
	<i>Modalités de mise en œuvre</i>		
<u>Action 6</u> Déployer une démarche de développement durable à long terme	<ul style="list-style-type: none"> Définir une stratégie globale d'optimisation des achats et de développement durable. 	Responsable qualité et gestion des risques	2025
	<ul style="list-style-type: none"> Réaliser des campagnes de pesée des déchets alimentaires via l'audit « Du 47 dans nos assiettes » et les valoriser sous forme de compost. 	Responsable qualité et gestion des risques	2023
Sous la responsabilité de	Responsable qualité et gestion des risques Equipe de direction		

RESIDENCE EULALIE

Fiche action 3

OBJECTIFS STRATEGIQUES :

- PROMOUVOIR LA QUALITE DE VIE ET LA PERSONNALISATION DES ACCOMPAGNEMENTS
- FAVORISER L'OUVERTURE DE NOTRE RESIDENCE A ET SUR SON ENVIRONNEMENT

Objectif opérationnel : Promouvoir la qualité de vie des habitants	Pilote(s)	Délais	
Action 1 Améliorer la mise en œuvre de la personnalisation de l'accompagnement	<i>Modalités de mise en œuvre</i>		
	<ul style="list-style-type: none"> • Continuer la formalisation (pour les nouveaux habitants et déjà présents) et la réévaluation annuelle des PAP. 	Psychologue	2023-2027
	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en œuvre la toilette évaluative prescrite et la relier au PAP et au plan de soins. 	Cadre de santé	2023-2027
	<ul style="list-style-type: none"> • Systématiser les visites de préadmission pour se positionner comme acteur du parcours de la personne âgée. 	Psychologue Cadre de santé	2023
	<ul style="list-style-type: none"> • Renforcer l'individualisation de la prise en soin dans le cadre du respect de la singularité et de l'intimité. 	Psychologue Cadre de santé	2023-2027
Sous la responsabilité de	Psychologue Equipe de direction		
Action 2 Conforter le déploiement du projet de vie sociale	<i>Modalités de mise en œuvre</i>		
	<ul style="list-style-type: none"> • Relancer la dynamique d'intervention des intervenants professionnels et bénévoles : défilés de mode sur site et inter-établissement, disposer d'un local plus accessible pour les habitants pour y installer le magasin. 	Service animation	2023-2027
	<ul style="list-style-type: none"> • Ouverture du magasin vers l'extérieur. 	Service animation	2023
	<ul style="list-style-type: none"> • Créer un tiers-lieu, espace de convivialité pour prendre un verre, discuter (bar). 	Service animation	2023
	<ul style="list-style-type: none"> • Faire l'acquisition d'une borne musicale pour laisser les personnes choisir une musique en autonomie. 	Service animation	2025
<ul style="list-style-type: none"> • Développer les animations individuelles. 	Service animation	2023	

	<ul style="list-style-type: none"> • Développer le projet Tovertafel®. 	Service animation	2023
	<ul style="list-style-type: none"> • Développer les actes gratuits et les animations flashes. 	Psychologue Cadre de santé	2023
	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser des procédures d'animation permettant à chaque professionnel de faire le nécessaire en cas d'absence des animatrices ou dans le cadre d'actes gratuits ou d'animations flash. 	Service animation	2023
	<ul style="list-style-type: none"> • Maintenir les activités d'ouverture à et sur son environnement (journées portes ouvertes, café-rencontre, évènements). 	Service animation	2023-2027
Sous la responsabilité de	Service animation Equipe de direction		
<p style="text-align: center;"><u>Action 3</u></p> <p>Redéfinir, développer la filière interne d'accompagnement des personnes atteintes de troubles cognitifs</p>	<i>Modalités de mise en œuvre</i>		
	<ul style="list-style-type: none"> • Soumettre un projet pour la création d'un PASA via appel à projet afin d'améliorer l'accompagnement des troubles du comportement. 	Psychologue Equipe de direction	2023
	<ul style="list-style-type: none"> • Former des ASG. 	Responsables des relations humaines	2023-2027
	<ul style="list-style-type: none"> • Développer les animations flash. 	Psychologue	2023
	<ul style="list-style-type: none"> • Améliorer le partage d'informations entre professionnels suite à l'évaluation des personnes ayant des troubles du comportement via le travail des référents. 	Psychologue	2023
Sous la responsabilité de	Psychologue Equipe de direction		
<p style="text-align: center;"><u>Action 4</u></p> <p>Poursuivre le projet interne de dynamisation de la dimension hébergement et domiciliaire</p>	<i>Modalités de mise en œuvre</i>		
	<ul style="list-style-type: none"> • Embellir la salle à manger et proposer une hôtellerie adaptée. 	Référent hôtellerie	2024
	<ul style="list-style-type: none"> • Rénover et réutiliser le logement de fonction pour accueillir le Pôle d'Activités et de Soins Adaptés (PASA). 	Responsable maintenance Equipe de direction	2023-2024
	<ul style="list-style-type: none"> • Formaliser des procédures de maintenance et d'entretien des installations techniques 	Responsable maintenance	2023
<ul style="list-style-type: none"> • Organiser des réunions entre les professionnels de la cuisine, de 	Cadre de santé	2023-2024	

	l'hôtellerie et des soins afin d'intégrer la prestation restauration dans le soin.		
	<ul style="list-style-type: none"> Développer le manger-mains. 	Cheffe de cuisine	2023
	<ul style="list-style-type: none"> Faire de la cuisine plaisir, desgoûters maisons et des desserts maison la norme. 	Référent Humanitude® cuisine	2024-2026
	<ul style="list-style-type: none"> Proposer une restauration élaborée au maximum le jour même afin que les odeurs correspondent aux plats servis, permettant ainsi d'augmenter l'envie de manger pour les habitants. 	Cheffe de cuisine	2026
Sous la responsabilité de	Responsable qualité et gestion des risques Equipe de direction		
	<i>Modalités de mise en œuvre</i>		
<u>Action 5</u> Renforcer le projet d'accompagnement de fin de vie de l'habitant	<ul style="list-style-type: none"> Organiser un stock pour l'alimentation plaisir et rédiger une procédure de gestion. 	Référent Humanitude® cuisine	2023
	<ul style="list-style-type: none"> Evaluer le besoin de présence de l'habitant en fin de vie et organiser une présence physique des professionnels (soins de confort, temps relationnel, temps d'animation adapté ou projet de vie à réaliser dans la mesure du possible...). 	Psychologue	2023
	<ul style="list-style-type: none"> Améliorer l'anticipation de l'intervention de l'Equipe Mobile de Soins Palliatifs (EMSP) (notamment en ce qui concerne la gestion de la douleur). 	Cadre de santé	2023
	<ul style="list-style-type: none"> Repenser l'annonce du décès aux autres habitants et développer un projet sur l'expression de leur deuil. 	Psychologue Service animation	2023
Sous la responsabilité de	Psychologue Equipe de direction		