

PROJET D'ETABLISSEMENT

2023-2027

Résidence Jeanne de Baroncelli
2 rue de l'Hôpital
84860 Caderousse

Sommaire

1-1- Le Bilan du Précédent Projet d'Établissement.....	4
1-2- La Résidence Jeanne de Baroncelli Face à des Enjeux Stratégiques Majeurs !	4
2-2-1- Les Enjeux d'Avenir	4
2-2-2- Les Orientations Régionales et Départementales	5
1-3- Les Orientations Stratégiques de la Résidence Jeanne de Baroncelli	6
2- UNE OUVERTURE VERS LE DOMICILE.....	9
2-1- Vers une offre d'accompagnement au service du maintien à domicile.....	9
2-1-1- La création d'un accueil de jour thérapeutique.....	9
2-1-2- La complémentarité d'un hébergement temporaire et d'un accueil de nuit et/ou séquentiel	10
2-1-3- L'ouverture de l'offre de restauration vers la cité.....	10
2-2 Une diversification de l'offre soutenue par une dynamique partenariale intense.....	10
3- POUR UN ACCOMPAGNEMENT DE QUALITE TOUJOURS PLUS PERSONNALISE	11
3-1- Vers une reconfiguration architecturale en unités de vie.....	11
3-1-1- Des unités de vie complémentaires pour répondre à des besoins différenciés ..	11
3-1-2- Le projet de création d'une unité de vie protégée	12
3-1-3- Le PASA.....	13
3-2- Une reconfiguration architecturale au service du parcours personnalisé du résident	13
3-2-1- La promotion de la bientraitance.....	13
3-2-2- Autour d'une vision partagée de la personne âgée accueillie	14
3-2-3- La personnalisation de l'accompagnement.....	14
4- UN PROJET DE SOINS AU SERVICE DE LA QUALITE DE VIE.....	16
4-1 Pour une organisation coordonnée de l'accompagnement.....	17
4-2 Et une réponse experte aux besoins spécifiques des personnes âgées dépendantes	19
4-2-1 La prise en charge de la douleur et l'accompagnement des personnes en fin de vie	19
4-2-2 La prise en charge des altérations cognitives liées à la démence et des troubles du comportement	20
4-2-3- La prévention des chutes et fractures et le maintien de l'autonomie physique	20
4-2-5- La prévention des escarres et l'accompagnement en matière d'élimination urinaire et fécale	22
5- LA PROMOTION DE LA QUALITE DE VIE AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT	22

5-1- Pour un hébergement de qualité !	23
5-1-1- Un service hôtelier au service du résident	23
5-1-2- La restauration : un plaisir aux vertus thérapeutiques	24
5-1-3- La lingerie, au plus proche des besoins des résidents	24
5-2- Une dynamique d'animation collective	25
6- UN SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE POUR UNE ORGANISATION APPRENANTE	26
7-1- Des engagements managériaux pour une dynamique humaine harmonieuse	28
7-2- Le recrutement et l'intégration des nouveaux agents	29
7-3- La dynamique d'évolution des compétences	29
7-4- L'amélioration du suivi des conditions de travail	30
CONCLUSION	31

PARTIE INTRODUCTIVE : LA RESIDENCE JEANNE DE BARONCELLI

1-1- Le Bilan du Précédent Projet d'Établissement

Les orientations du précédent projet d'établissement de la Résidence Jeanne de Baroncelli se sont articulées autour de deux axes majeurs :

- Le renforcement de la structuration de la coordination et de la personnalisation de l'accompagnement ;
- Le développement des compétences au service des besoins des résidents accueillis.

Ainsi, la qualité de vie de la personne âgée est toujours recherchée, via un accompagnement personnalisé. Pour cela, une approche globale de la personne accueillie et l'implication de tous les acteurs dans l'accompagnement sont à l'œuvre.

Parallèlement, les compétences métiers se sont développées (structuration de l'animation, développement des prises en charge spécifiques, de l'offre de restauration, professionnalisation du service administratif...) permettant d'apporter une réponse experte aux besoins et attentes des résidents accueillis.

Cette double trajectoire, de structuration du fonctionnement collectif et de développement des compétences, place la Résidence Jeanne de Baroncelli en position de confiance pour affronter les enjeux d'avenir !

1-2- La Résidence Jeanne de Baroncelli face à des enjeux stratégiques Majeurs !

2-2-1- Les enjeux d'avenir

La Résidence Jeanne de Baroncelli doit aujourd'hui faire face à deux enjeux majeurs qui conditionnent son avenir :

- Une situation de précarité financière en raison d'une capacité d'accueil qui ne permet pas d'atteindre une taille critique pour une viabilité financière et d'une structure financière grevée par de lourdes dotations aux amortissements ;
- Un enjeu architectural lié à la vétusté et la configuration de l'établissement qui accroissent les besoins en moyens humains, matériels et d'équipements pour répondre à l'évolution des besoins des résidents, altèrent l'attractivité de l'établissement et impactent de ce fait la dimension financière.

Ces enjeux sont aujourd'hui appréhendés comme l'opportunité de repenser le rôle et le positionnement de l'établissement sur son territoire, notamment en raison du contexte

sociétal qui demande une évolution du rôle des EHPAD et de la nécessité d'une programmation architecturale qui mette en adéquation le bâtiment avec sa destination.

A ce titre, la Résidence Jeanne de Baroncelli projette une démarche en deux étapes complémentaires :

- Une action à court terme de réorganisation du travail afin de rationaliser l'usage des moyens humains et gagner en stabilité financière ;
- Une démarche à long terme, plus structurelle, destinée à reconfigurer l'offre et les modalités d'accompagnement proposées par l'établissement, dans la perspective d'un modèle économiquement viable.

2-2-2- Les orientations régionales et départementales

La Résidence Jeanne de Baroncelli réaffirme sa volonté de développer ses activités afin de répondre aux besoins des personnes âgées du territoire, qu'elles soient hébergées au sein de l'établissement ou vivant à domicile. Elle souhaite opérer en lien avec les orientations nationales, régionales et départementales.

Le Projet Régional de Santé PACA 2018-2023 fixe dans ses priorités opérationnelles pour le parcours personnes âgées, notamment les axes suivants :

- Objectif 1 : Prévenir la perte d'autonomie et anticiper les ruptures de parcours ;
- Objectif 2 : Renforcer, adapter et sécuriser le maintien à domicile ;
- Objectif 3 : Améliorer la coordination des professionnels et l'information des personnes âgées et de leurs aidants sur le territoire ;
- Objectif 4 : Améliorer les interfaces ville – hôpital ;
- Objectif 5 : Poursuivre l'adaptation des établissements de santé à la spécificité des personnes âgées ;
- Objectif 6 : Repenser la place des EHPAD et de l'ensemble des services / dispositifs d'accueil, d'accompagnement et d'hébergement au sein du parcours.

Ces orientations sont confirmées par le Schéma Départemental de l'Autonomie 2017-2022 du Conseil Départemental du Vaucluse :

- Orientation 1 : mieux connaître et évaluer les besoins :
 - Axe n°1 – Promouvoir la démarche de diagnostics territoriaux partagés ;
 - Axe n°2 – Améliorer le repérage des fragilités ou du risque de perte d'autonomie ;
 - Axe n°3 – Améliorer le système d'information en vue d'anticiper les réponses aux besoins.

- Orientation 2 : assurer une meilleure continuité et coordination des prises en charge dans une logique de parcours :
 - Axe n°4 – Rénover la coordination gérontologique en vue d'une meilleure cohérence et complémentarité des actions en faveur des personnes âgées ;
 - Axe n°5 – Renforcer la coordination autour de la personne en situation de handicap notamment dans le cadre de la « réponse accompagnée pour tous » ;
 - Axe n°6 – Assurer une meilleure coordination autour de l'enfance en situation de handicap et en particulier des enfants relevant de l'aide sociale à l'enfance ;
 - Axe n°7 – Assurer une prise en charge plus globale des situations ;
 - Axe n°8 – Assurer les transitions adaptées pour fluidifier les parcours des personnes âgées et des personnes en situation de handicap ;

- Orientation 3 : adapter les dispositifs de prévention et de prise en charge existants et développer des réponses nouvelles a couts acceptables :
 - Axe n°9 – Développer et améliorer l'accès aux actions de prévention des personnes âgées et des personnes en situation de handicap ;
 - Axe n°10 – Structurer l'offre de services à domicile pour répondre aux besoins et promouvoir la qualité de prise en charge ;
 - Axe n°11 – Améliorer la qualité de la prise en charge en ESSMS ;
 - Axe n°12 – Poursuivre la recomposition et le rééquilibrage de l'offre ;
 - Axe n°13 – Favoriser l'accès à l'offre et assurer une diversification et une réactivité dans la réponse ;
 - Axe n°14 – Développer des solutions d'accompagnement innovantes pour les personnes en perte d'autonomie ;
 - Axe n°15 – Assurer le pilotage et l'évaluation des actions conduites.

1-3- Les orientations stratégiques de la Résidence Jeanne de Baroncelli

En s'appuyant sur l'ensemble des éléments précédents, la Résidence Jeanne de Baroncelli a décliné les orientations stratégiques suivantes :

- **L'engagement d'un programme architectural ambitieux destiné à :**
 - Renforcer l'attractivité de l'établissement (ex : suppression des chambres doubles, amélioration du confort...) ;
 - Améliorer la qualité de l'accompagnement (ex : création d'unités de vie, dont une protégée) ;

- Développer l'ergonomie en vue d'améliorer la qualité de vie au travail tout en rationalisant la consommation en ressources humaines.
- **Un recentrage et un renforcement de la spécialisation des parcours d'accompagnement pour les personnes hébergées présentant des troubles spécifiques.**

La Résidence Jeanne de Baroncelli souhaite progressivement se spécialiser dans l'accompagnement des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer et apparentée, sur les différents stades de la pathologie, qu'il soit léger, modéré ou sévère.

Pour mener à bien sa mission, l'établissement pourra s'appuyer sur différents dispositifs, tels qu'un PASA de nuit en complément de son PASA de jour dont les missions seront précisées, l'agencement de l'établissement en unités de vie, dont une unité protégée et la mise en place d'un accueil de jour thérapeutique.

Ces différentes modalités d'accompagnement seront regardées en termes d'opportunité à la faveur du projet de restructuration.

La question des programmes de formation sera également scrutée, afin de permettre à nos agents de monter en compétences et d'assurer l'accompagnement le plus adapté.

Cette volonté de spécialisation ne s'opposera pas à l'accueil de personnes âgées ne présentant pas le profil précité, sous réserve d'un avis favorable de la commission d'admission.

La commission d'admission aura pour vocation, avant toute émission d'avis, d'évaluer si notre établissement est en capacité d'assurer une prise en soin et un accompagnement de qualité aux personnes désireuses de venir au sein de notre établissement.

- **La création d'un centre ressource ouvert aux personnes âgées à domicile :**

La Résidence Jeanne de Baroncelli porte haut le projet de s'ouvrir sur le territoire en se positionnant comme un lieu ressource pour les personnes âgées vivant à domicile.

Plusieurs modalités seront déployées afin de traduire dans les faits notre volonté de créer un lien fort entre les personnes âgées à domicile et la Résidence Jeanne de Baroncelli.

La mise place d'un accueil de jour thérapeutique permettra de proposer un accompagnement des personnes âgées souffrant de la maladie d'Alzheimer ou de troubles apparentés et de leurs aidants.

Nous souhaitons proposer un hébergement temporaire qui soit modulable en accueil de nuit, d'urgence ou séquentiel, afin de pouvoir répondre de façon

personnalisée aux situations individuelles parfois délicates qui pourraient se présenter sur notre territoire.

L'ouverture de notre restaurant « Le goût de la vie » permettra d'établir une connexion entre les personnes âgées du village et l'établissement. L'idée étant de créer du lien social autour d'un repas convivial et de grande qualité, de rompre l'isolement et de changer le regard de nos aînés et de leurs familles sur la maison de retraite.

Dans le cadre du projet de restructuration, une étude de pertinence sur la création d'une unité centrale de production de repas sera réalisée. Cette unité aurait pour vocation, en partenariat avec la municipalité, de desservir les écoles de la commune.

A côté de la Commission de coordination gériatrique qui a lieu deux fois par an, une rencontre annuelle sera mise en place avec l'ensemble des acteurs locaux, afin d'identifier les besoins du territoire et les réponses à déployer en termes d'accompagnement, de soins techniques ou d'accompagnement des aidants.

- **La poursuite de la dynamique d'amélioration de l'accompagnement personnalisé des personnes hébergées**, en la faisant rayonner dans toutes ses potentialités et dans tous les aspects de la vie quotidienne des résident(e)s. Pour ce faire, plusieurs actions sont envisagées :
 - Poursuivre la politique de promotion de la bienveillance de la personne accueillie ainsi que celle de ses droits et libertés, en s'appuyant sur les dispositions de la loi d'adaptation de la société au vieillissement ;
 - Améliorer la coordination de l'accompagnement, afin que celui-ci demeure tout à fait adapté, continu et cohérent, quel que soit le professionnel en poste ;
 - Relancer la dynamique d'animation post-Covid, notamment par la réactualisation et la mise en cohérence du projet d'animation et de la politique d'accompagnement personnalisé ;
 - Développer les thérapies non médicamenteuses et des activités de nature à dynamiser le quotidien des résident(e)s, quels que soient leur niveau d'autonomie ou leurs troubles du comportement ;
 - Améliorer le confort de vie des résident(e)s, notamment autour de la gestion du linge et de la coordination de la restauration avec le service soin ;
 - Inscrire une culture qualité en s'appuyant un schéma tétraptyque : signalement, objectivation du dysfonctionnement, mesure corrective, évaluation ;
 - Consolider les prises en charge spécifiques, pour continuer à répondre de manière évolutive aux besoins propres des personnes âgées dépendantes ;

- Poursuivre la dynamique sociale, afin d'inscrire les agents dans une perspective vertueuse d'épanouissement professionnel au service des résident(e)

2- UNE OUVERTURE VERS LE DOMICILE

2-1- Vers une offre d'accompagnement au service du maintien à domicile

La Résidence Jeanne de Baroncelli souhaite résolument mettre à disposition des personnes âgées de son territoire, vivant aujourd'hui à domicile son expertise au service de leur parcours et de leur qualité de vie.

Pour ce faire, l'établissement envisage une diversification de ses services.

2-1-1- La création d'un accueil de jour thérapeutique

L'accueil de jour thérapeutique est à destination des personnes âgées vivant à domicile, ainsi que des personnes âgées vivant à domicile, atteintes de la maladie d'Alzheimer à un stade modéré.

Ce dispositif présente plusieurs intérêts.

Il s'agit d'un outil de maintien à domicile.

Il permet à l'aidant naturel de se reposer et ainsi éviter l'épuisement.

Il contribue au maintien du lien social de la personne âgée.

Il favorise, grâce à des ateliers et programmes adaptés, la réduction ou l'atténuation des troubles liés aux maladies neuroévolutives.

Ainsi, ce dispositif accompagne les personnes vers leur objectif de se maintenir le plus longtemps possible chez eux.

Enfin, il prépare progressivement ces mêmes personnes à la vie institutionnelle, en prévision du jour où, le cas échéant, ces personnes n'auraient plus les capacités ou la volonté de se maintenir à domicile. L'idée étant qu'il y est le moins possible de réticences au projet d'intégrer de manière plus pérenne l'établissement.

Le déploiement de l'accueil de jour thérapeutique nécessitera de s'inscrire dans une dynamique partenariale, portée par les acteurs du territoire œuvrant auprès des personnes âgées à domicile.

L'accueil de jour thérapeutique devra naturellement s'inscrire dans le projet global des personnes qui en solliciteront l'accès.

2-1-2- La complémentarité d'un hébergement temporaire et d'un accueil de nuit et/ou séquentiel

La Résidence Jeanne de Baroncelli souhaite compléter son hébergement temporaire avec un accueil de nuit et/ou séquentiel, afin de mieux personnaliser la réponse aux situations individuelles des personnes du territoire. En effet, la diversité et la singularité des situations personnelles nécessitent le déploiement d'une offre d'hébergement adaptable et graduée, afin de répondre le plus largement possible aux besoins des personnes âgées du territoire.

Ainsi, ce mode d'accompagnement permettra de répondre au besoin de repos des aidants naturels, de retarder l'institutionnalisation complète ou de traiter des situations d'urgence.

2-1-3- L'ouverture de l'offre de restauration vers la cité

La Résidence Jeanne de Baroncelli souhaite proposer l'ouverture de son restaurant « Le goût de la vie » au sein de l'établissement. Ce dernier fonctionnera en complément du portage repas à domicile pouvant exister par ailleurs. L'idée est de permettre aux personnes âgées du village et alentour de bénéficier du savoir-faire de l'équipe de restauration de la Résidence Jeanne de Baroncelli, de venir consommer un repas de qualité dans un instant de partage et de convivialité au sein de notre structure.

En complément de la dimension de plaisir, ce service est destiné à favoriser le lien social pour des personnes souvent isolées.

2-2 Une diversification de l'offre soutenue par une dynamique partenariale intense

L'aboutissement de tels projets à destination de la population âgée du territoire nécessite le concours de l'ensemble des acteurs près des personnes à domicile. La Résidence Jeanne de Baroncelli souhaite ainsi instaurer une dynamique partenariale territoriale pour le développement de l'accompagnement des personnes âgées vivant chez elles.

En effet, le parcours de vie de la personne âgée doit être considéré dans sa globalité, ce qui implique un rapprochement naturel des professionnels intervenants à domicile et des institutions d'accueil et d'hébergement. Consciente de cet état de fait, la Résidence Jeanne de Baroncelli est désireuse de fédérer les énergies de l'ensemble des acteurs professionnels et de fluidifier le parcours de vie de la personne âgée. A ce titre, la Résidence Jeanne de Baroncelli entend organiser et animer un séminaire annuel regroupant les acteurs locaux (libéraux, CCAS...) qui aura pour ambition d'identifier les besoins du territoire et de déployer avec le plus de réactivité possible des réponses adaptées (ex : ateliers de prévention, ouverture de la télémédecine à la population...).

L'idée maitresse est d'instaurer une dynamique d'évolution permanente de l'offre de services, favorisant le maintien à domicile et s'appuyant sur un diagnostic actualisé et partagé des besoins des personnes âgées du territoire.

3- POUR UN ACCOMPAGNEMENT DE QUALITE TOUJOURS PLUS PERSONNALISE

3-1- Vers une reconfiguration architecturale en unités de vie

La reconfiguration architecturale de l'établissement permet de repenser en interne les parcours d'accompagnement, grâce à la création d'unités de vie facilitant la réponse à la pluralité des besoins des personnes pouvant être accueillies.

Si l'établissement a effectivement le projet de se recentrer sur son cœur de métier qui est l'accompagnement de personnes atteintes de pathologies neuroévolutives sur des stades plus ou moins avancés, il n'en reste pas moins que la structure se devra d'être en capacité d'accompagner avec un haut niveau de qualité d'autres types de profils, tels que des personnes polypathologiques, nécessitant soins techniques complexes et relations sociales ou des personnes en situation de grande dépendance physique, nécessitant des équipements adaptés et des personnels spécialement formés.

La Résidence Jeanne de Baroncelli souhaite que l'accompagnement des personnes atteintes de troubles psychiatriques reste marginal.

3-1-1- Des unités de vie complémentaires pour répondre à des besoins différenciés

La conception architecturale en unités de vie a pour objet d'affiner les modalités d'accompagnement en fonction des profils et besoins spécifiques identifiés.

Ces besoins spécifiques sont globalement de deux ordres, eu égard à la situation de nos résident(e)s.

D'une part, les résident(e)s dont l'autonomie est préservée ont un haut niveau d'exigence en termes de qualité d'accompagnement et expriment un ensemble de souhaits, tant au niveau des soins proprement dits, que de l'hôtellerie, de l'animation ou de la restauration.

Le caractère privé de la chambre doit être protégé et doit se traduire par une réelle possibilité de personnaliser « leur intérieur », afin d'en faire un lieu de vie par excellence, au sein duquel les repères individuels sont respectés et les interventions du personnel définies à l'aune des attentes de nos usagers.

L'animation a également une place extrêmement importante au sein de notre établissement. Au-delà de ses aspects purement occupationnels et de notre volonté de

mettre de la vie dans nos murs, elle vise le bien-être quotidien de nos résident(e)s, en travaillant sur la valorisation et l'estime de soi, le maintien du lien social et des capacités, en joignant l'utile et l'agréable.

Le repas est un moment essentiel dans la vie de nos résident(e)s. Il s'agit d'un temps de plaisir et de convivialité qui rythme la journée, auquel il est indispensable d'apporter le plus grand soin. On pourrait aisément avancer qu'un repas raté est une journée de perdue.

D'autre part, les résident(e)s en situation de grande dépendance, que celle-ci soit physique ou psychique, nécessitent à la fois des équipements et aménagements adaptés, afin de leur assurer un bon niveau de confort au quotidien, mais également le maintien d'un lien humain fort qui peut s'appuyer sur de la communication non verbale et de la stimulation sensorielle.

Eu égard à nos résident(e)s les plus dépendant(e)s, la chambre est souvent l'espace de vie principal, dans la mesure où le collectif peut parfois être générateur d'inconfort ou d'anxiété. Ainsi, l'ambiance générale en unité doit être paisible et apaisante et favoriser un esprit « cocoon ».

En matière d'animation, les réponses sont individuelles, même si parfois elles peuvent être envisagées en tout petit groupe et les activités sont construites autour de celles identifiées dans les projets d'accompagnement personnalisé pour être au plus près de la réponse aux besoins.

3-1-2- Le projet de création d'une unité de vie protégée

Sous réserve de la faisabilité du projet architectural et des conditions nécessaires à sa réalisation, l'établissement prévoit en son sein la création d'une unité de vie protégée (UVP) dont le nombre de places sera fonction des possibilités d'aménagement. Les conditions de mise en place d'une UVP à périmètre et moyens constants devront être explorées.

Cette unité sera dédiée à l'accompagnement des résident(e)s atteints de la maladie d'Alzheimer et apparentée. Sa mission principale sera de canaliser, de contenir et d'apaiser, dans un cadre sécurisé, nos résident(e)s souffrant de comportement moteur aberrant et de désorientation spatio-temporelle.

Il demeurera néanmoins une certaine porosité entre l'UVP et le reste de la structure, permettant aux résident(e)s accompagnés au sein de cette dernière de pouvoir participer, lorsque c'est pertinent, à la vie institutionnelle, en accédant aux activités et manifestations de l'établissement. L'UVP pourra de son côté accueillir sur des temps courts des résident(e)s nécessitant ponctuellement l'accompagnement spécifique proposé au sein de l'unité.

L'objectif est véritablement de pouvoir apporter une réponse adaptée aux différents besoins, mais également à l'évolution de ces derniers.

L'admission comme la sortie de l'UVP sera collégalement évaluée au plan médical, soignant et psychologique. L'équipe de l'UVP sera dédiée et constituée sur la base du

volontariat. Néanmoins, une rotation régulière sera assurée, afin de créer les conditions d'une acculturation de l'ensemble des professionnels.

Au sein de l'UVP, le recours aux alternatives non médicamenteuses est essentiel. Un projet de service spécifique sera construit dans ce sens.

3-1-3- Le PASA

Le pôle d'activités et de soins adaptés dispose historiquement d'une place prépondérante au sein de notre structure. Celle-ci sera néanmoins renforcée.

Il s'agit d'un service à part entière à destination des résident(e)s atteints de la maladie d'Alzheimer et présentant des troubles modérés du comportement, dont la mission principale est d'atténuer les symptômes de la maladie, d'en contenir la progression par des activités thérapeutiques spécifiques, de manière à ce que les résident(e)s qui en sont atteints en souffrent le moins possible et puissent trouver dans leur quotidien des moments de plaisir.

Le PASA est supervisé par la psychologue qui en établit la file active, en s'appuyant sur le concours du médecin coordonnateur et de la cadre de santé.

Compte tenu de l'intérêt majeur de ce dispositif pour nos résident(e)s, la Résidence Jeanne de Baroncelli souhaite élargir ce mode de prise en charge à tous les jours de la semaine, y compris le weekend, ainsi que la nuit, afin d'assurer une continuité dans l'accompagnement.

3-2- Une reconfiguration architecturale au service du parcours personnalisé du résident

3-2-1- La promotion de la bientraitance

La promotion de la bientraitance est un engagement fort de l'ensemble des professionnels de la Résidence Jeanne de Baroncelli.

A ce titre, plusieurs actions sont envisagées afin de faire de cette promotion une véritable culture d'entreprise.

- Inscrire chaque année la thématique bientraitance au plan de formations interne de l'établissement
- Réactiver le Café des familles, de manière à positionner notre structure en tant que lieu ressource à destination des aidants naturels
- Mettre à jour le livret d'accueil de manière à poser les fondements de la relation entre usagers et institution, tels que le positionnement de nos résident(e)s au centre de nos préoccupations

- Structurer les modalités de signalement et de traitement des évènements indésirables, afin de renforcer la responsabilisation individuelle de chaque professionnel et de maintenir une vigilance collective de tous les instants
- Utiliser la réunion pluriprofessionnelle hebdomadaire comme espace d'échanges sur les recommandations de bonnes pratiques et sur les moyens de leur mise en œuvre

3-2-2- Autour d'une vision partagée de la personne âgée accueillie

Les professionnels de la Résidence Jeanne de Baroncelli ont décliné leur approche de la personne âgée autour d'une vision ternaire et complémentaire.

Ainsi, la personne accueillie est un client doté d'un niveau d'exigence sur l'ensemble des prestations, telles que l'hôtellerie, la restauration, l'animation. L'écoute des professionnels et l'expression du client sont essentiels, tout comme la clarification des services auxquels ce dernier peut prétendre.

Mais la personne âgée est également un patient très souvent inquiet, nécessitant d'être rassurée régulièrement sur son état de santé. La relation avec le patient s'inscrit le plus souvent sur le long terme et la confiance entre les acteurs est un élément essentiel de l'accompagnement.

Enfin, la personne accompagnée au sein de l'établissement est un résident qui évolue au sein d'un lieu de vie et qui manifeste un besoin de repères, de continuité et de sérénité.

Dès lors, un accompagnement de qualité ne peut qu'être personnalisé. La relation fondée sur la confiance et la considération du résident(e) est primordiale pour favoriser son bien-être. La communication verbale et non verbale est indispensable pour apprendre à se connaître et construire une réponse valable. Et cette réponse ne peut être déployée que collectivement, en interservices.

3-2-3- La personnalisation de l'accompagnement

La Résidence Jeanne de Baroncelli s'inscrit dans une démarche d'accompagnement personnalisé de ses résident(e)s.

Il s'agit d'un processus, qui va de l'élaboration à l'évaluation, en passant en cas de besoin par des mesures correctives, dont l'élément préalable est la bonne connaissance des personnes que nous accueillons, qu'il s'agisse de leurs capacités, de leurs besoins, de leurs attentes, de leur histoire de vie ou de leurs habitudes.

Le recueil de l'ensemble de ces informations se fait en interne, grâce à des outils spécifiques, élaborés et validés en équipe.

Cette connaissance fine de notre public permet, au travers du projet d'accompagnement personnalisé, de proposer à nos résident(e)s un accompagnement et des objectifs sur mesure, à plus ou moins long terme.

L'accompagnement personnalisé, en tant que philosophie de prise en charge, constitue un engagement fort des professionnels de l'établissement, pour que nos résident(e)s aient un quotidien agréable, malgré les contraintes institutionnelles.

La Résidence Jeanne de Baroncelli souhaite consolider par plusieurs actions la démarche de personnalisation de l'accompagnement, celle-ci prenant effet dès l'admission d'un nouveau résident(e).

La mise en œuvre de ces actions doit toujours tenir compte des capacités de nos résident(e)s, notamment cognitives et être adaptée en termes de temporalité. L'idée étant d'identifier le juste moment d'intervention, de façon à ce que ces actions soient agréablement vécues et puissent prendre tout leur sens.

- Adapter nos modalités d'accompagnement à la désignation de la personne de confiance et à la réalisation des directives anticipées ;
- Adapter nos modalités de signature du contrat de séjour ;
- Rythmer le recueil de données à la découverte progressive de la personne accueillie ;
- Améliorer le relai d'information entre les actions personnalisées et les objectifs d'accompagnement, en favorisant la pluridisciplinarité par des outils adaptés ;
- Organiser la vigilance autour de la pertinence des projets personnalisés en s'appuyant sur les référent(e)s ;
- Formaliser la procédure du parcours personnalisé, de manière à l'inscrire en tant que pratique institutionnelle

4- UN PROJET DE SOINS AU SERVICE DE LA QUALITE DE VIE

Les professionnels de la Résidence Jeanne de Baroncelli ont préalablement défini leur philosophie du soin dans l'établissement. En effet, l'établissement est un lieu de vie où le soin doit être positionné en tant que moyen pour assurer le bien-être global de la personne âgée, bien qu'il occupe une part importante de son quotidien.

La notion de « soigner » cible la pathologie et induit en principe la nécessité de mise en place d'un traitement ayant pour objectif une guérison. Or, au sein de l'établissement, le « prendre soin » prévaut dans la mesure où son objet principal est l'individu dans sa globalité. Le « prendre soin », ainsi défini, implique la mise en place d'un éventail de dispositions de nature à apporter le meilleur accompagnement possible. Dès lors, cette approche globale rend nécessaire pour les professionnels une connaissance large des dispositifs disponibles, afin d'identifier et de répondre aux besoins et attentes de la personne âgée accueillie.

En Ehpad, la relation soignant-soigné s'inscrit sur la durée dans une relation de confiance mutuelle. Ainsi, les compétences techniques et relationnelles des professionnels sont essentielles afin de répondre efficacement aux besoins du résident en situation de vulnérabilité.

L'engagement au sein de la Résidence Jeanne de Baroncelli est constitué d'un certain nombre de prérequis, tels que :

- L'empathie qui nous amène à percevoir ce que vivent nos résident(e)s ;
- La bienveillance qui nous incite à leur accorder toute la considération nécessaire ;
- L'adaptabilité qui nous permet de faire face aux imprévus ;
- L'humilité qui nous enjoint de nous décentrer afin de laisser la place à l'autre.

« Prendre soin » implique la participation engagée de tous les professionnels et intervenants au contact du résident(e). Il est important que cette philosophie du projet de soins soit claire et partagée par tous.

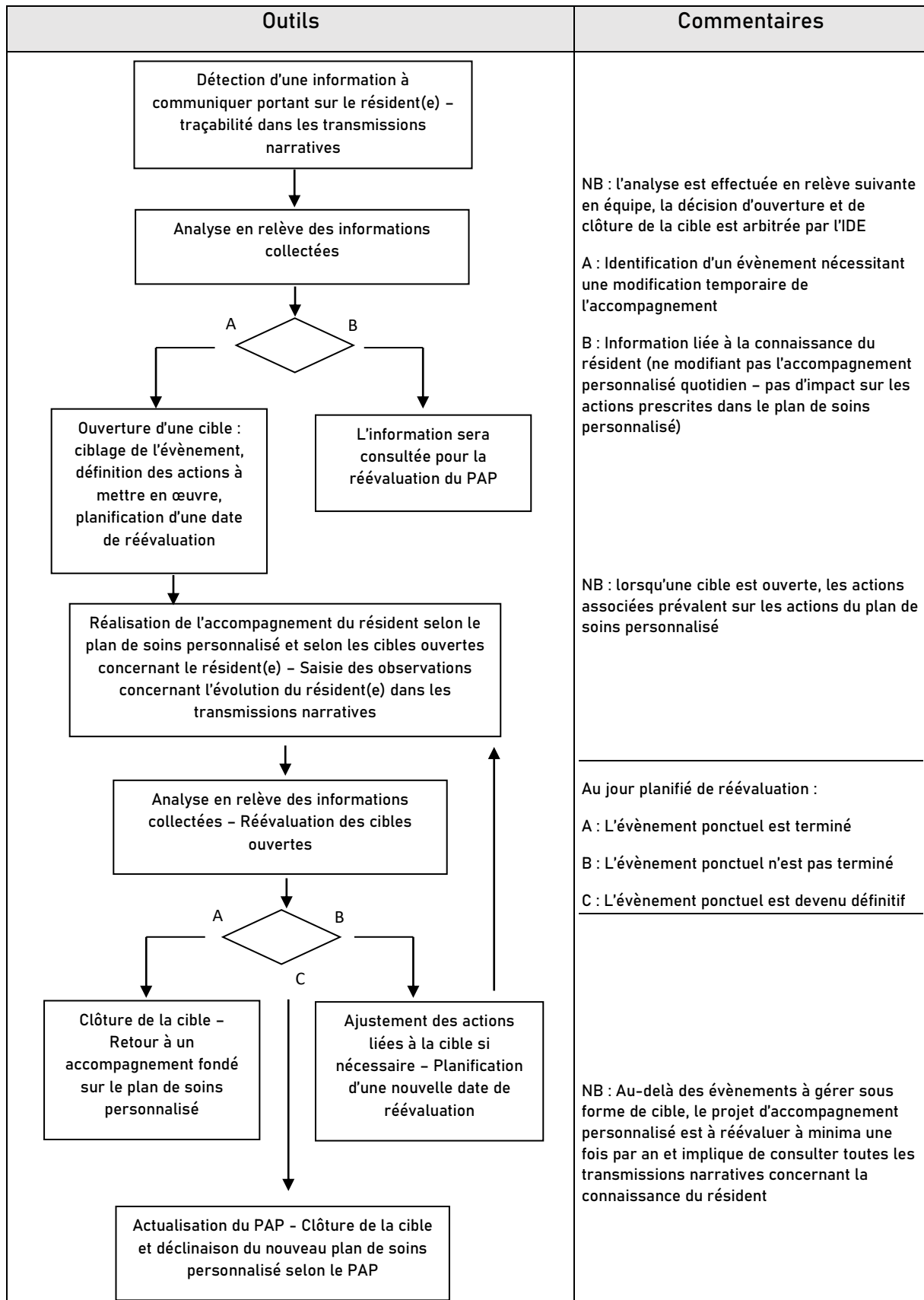
4-1 Pour une organisation coordonnée de l'accompagnement

Cette philosophie doit se traduire au plan opérationnel par un accompagnement continu, cohérent et de qualité. Ainsi, ce dernier nécessite une organisation fine de l'action à mener pour y parvenir.

La Résidence Jeanne de Baroncelli envisage de renforcer la coordination, la cohérence et la continuité de son accompagnement, en initiant diverses mesures, telles que :

- La modification des horaires afin de couvrir l'ensemble des besoins de nos résident(e)s. L'objectif étant à la fois de gagner en efficacité et qualité de service, tout en réduisant la pénibilité du travail ;
- L'intégration dans l'organisation du travail de missions « PASA » afin de répondre aux besoins spécifiques de certains résident(e)s, notamment ceux atteints de la maladie d'Alzheimer ou de troubles apparentés ;
- La restructuration de la gestion de l'information (Cf. logigramme), de manière à optimiser les espace-temps de coordination et de rendre nos supports d'information plus opérants ;
- La redéfinition des modalités d'exercice des agents, dans une logique de solidarité professionnelle ;
- La révision du cadre conventionnel de collaboration avec les kinésithérapeutes ;
- La réactivation de la commission de coordination gériatrique.

Logigramme de la gestion de l'information autour du parcours personnalisé du résident



Concernant la sécurité de l'accompagnement, la Résidence Jeanne de Baroncelli souhaite, dans le cadre de son système de management de la qualité et de la gestion des risques, travailler sur les axes suivants :

- Former dans un cadre pluriannuel les agents aux gestes et soins d'urgence (AFGSU)
- Organiser le suivi du matériel d'urgence et la formation des agents à l'utilisation du défibrillateur semi-automatique (DSA).
- Finaliser la sécurisation du circuit du médicament, notamment dans le cadre de la réflexion sur la couverture des horaires du service infirmier ;
- Planifier la vérification des dispositifs médicaux de mesurage ;
- Actualiser le plan bleu dans ses différentes composantes ;
- Projeter le renouvellement des équipements dans une perspective pluriannuelle.

4-2 Et une réponse experte aux besoins spécifiques des personnes âgées dépendantes

4-2-1 La prise en charge de la douleur et l'accompagnement des personnes en fin de vie

La prise en compte de la douleur physique et de la souffrance psychique est un engagement fort de la Résidence Jeanne de Baroncelli.

Les professionnels sont vigilants sur la problématique de la douleur physique et psychique de nos résident(e)s et en font un objet de communication régulier en équipe. Ces situations problématiques sont identifiées et relayées auprès du médecin traitant du résident concerné.

L'établissement souhaite poursuivre l'amélioration de la prise en charge de la douleur et prévoit à ce titre de :

- Systématiser l'évaluation de la douleur, autant que nécessaire, en s'appuyant sur l'utilisation des échelles et sur la gestion des cibles ;
- Former les professionnels aux thérapies non médicamenteuses ;
- Identifier un infirmier(e) référent douleur.

L'accompagnement de fin de vie est au cœur du métier de la Résidence Jeanne de Baroncelli. A ce titre, l'engagement de tous est total afin d'assurer confort et dignité à nos résident(e)s. Cet engagement se manifeste également dans l'accompagnement des familles.

Plusieurs actions de nature à affiner les conditions de l'accompagnement de la fin de vie sont prévues sur les années à venir. Ainsi la Résidence Jeanne de Baroncelli prévoit de :

- Systématiser la déclinaison en équipe des plans de soin spécifiques, afin de s'assurer la bonne compréhension de l'ensemble des acteurs ;
- Déterminer les critères d'évaluation de recours à l'hospitalisation à domicile (HAD) et à l'équipe mobile de soins palliatifs ;
- Assurer la formation des professionnels afin d'améliorer l'identification des situations ;
- Impliquer la psychologue dans le recueil des souhaits relatifs à la fin de vie ;
- D'établir collectivement un projet autonome : « Accompagner la fin de vie »
- Identifier un infirmier(e) référent fin de vie

4-2-2 La prise en charge des altérations cognitives liées à la démence et des troubles du comportement

L'accompagnement proposé autour des troubles du comportement est marqué par une volonté de prise en charge collective de la part des professionnels formés à cet égard. Les connaissances acquises au cours des formations et de l'expérience sont exploitées pour affiner l'accompagnement personnalisé de chaque résident. L'établissement souhaite **compléter la formation des agents sur les thérapies non médicamenteuses et développer la formation ASG**, de manière à parfaire l'arsenal des attitudes et comportements à adopter et à proscrire.

L'identification des altérations cognitives est objectivée par le psychologue et le médecin coordonnateur. Les troubles du comportement sont également mis en évidence par une évaluation de type NPI-ES, notamment pour valider l'admissibilité au PASA de certains résidents. L'établissement entend **organiser de manière systématique une évaluation objectivée (NPI-ES)**.

4-2-3- La prévention des chutes et fractures et le maintien de l'autonomie physique

La prise en charge des chutes et fractures au sein de l'établissement est appréhendée de manière globale en agissant majoritairement sur le volet préventif, malgré un bâtiment générateur de risque.

Ainsi, les agents partagent une vision commune de la culture du droit au risque (qui pourrait se traduire par le droit de vivre), culture qui sous-tend l'ensemble de la prise en

charge et vise à ne pas obérer la qualité de vie du résident pour des questions liées à sa sécurité.

Ainsi, le travail consistera, en tenant compte des différents paramètres, tels que l'évaluation objective du risque, les besoins et les attentes de nos résident(e)s, de trouver la réponse la plus adaptée entre liberté et sécurité.

C'est ce retour réflexif collégial systématique qui fondera la légitimité d'une décision en ce domaine.

A ce titre, la Résidence Jeanne de Baroncelli souhaite **structurer et rendre systématique la réévaluation des contentions**.

Le maintien des capacités nos résident(e)s est une préoccupation forte de l'ensemble des professionnels de la structure. Il s'agit de leur permettre afin de maintenir leur autonomie, non seulement de leur permettre de réaliser ce qui leur est utile, mais aussi, et peut-être surtout, ce qui leur fait plaisir.

La notion de plaisir est indissociable du maintien de l'autonomie.

La volonté de l'établissement est de valoriser le rôle du résident dans les actes de la vie quotidienne. Ainsi, dès l'admission de la personne, l'établissement souhaite **organiser de manière systématique une toilette évaluative** pour tout nouveau résident. A ce titre, la formation des agents est un prérequis. Cette évaluation sera reconduite annuellement et davantage en cas d'évolution significative d'une situation, et permettra d'alimenter le projet d'accompagnement personnalisé.

Parallèlement, l'**amélioration de la coordination avec les kinésithérapeutes libéraux** est une exigence institutionnelle qui entre en résonance avec la volonté de mieux les intégrer dans l'équipe. Dans ce contexte, la collaboration sera renforcée à partir des actions suivantes à mettre en place :

- Evaluer la pertinence des horaires d'intervention ;
- Définir les règles de partage d'information et inscrire dans une dynamique commune les efforts de chacun.

4-2-4- La prévention des troubles nutritionnels

La prévention et la prise en charge de la dénutrition sont fondées sur la vigilance constante des professionnels et sur la fréquence de pesée régulière des résidents (une fois par mois). Un bilan biologique organisé dès l'entrée de la personne dans l'établissement et permet de compléter le dispositif d'évaluation et de suivi, notamment réalisé par la diététicienne, dont la fiche de poste est établie, afin d'adapter la prise en charge. En cas de perte significative de poids du résident, le médecin traitant est informé.

A ce titre-là, un projet restauration est élaboré, tenant compte des aspects réglementaires, nutritionnels et ceux relatifs à l'information et à la notion de plaisir.

Un orthophoniste intervient auprès du résident en cas de besoin pour évaluer les troubles de la déglutition. Afin de valoriser la dimension plaisir au moment du repas et **prévenir la dénutrition**, la Résidence Jeanne de Baroncelli souhaite :

- Identifier un infirmier référent nutrition qui aura notamment pour mission de suivre la pertinence des recours aux adaptations de texture et de réévaluer les mesures pour chaque résident ;
- Explorer l'opportunité de développer le « manger main » ou des formes alimentaires adaptées pour favoriser l'autonomie des résidents.

4-2-5- La prévention des escarres et l'accompagnement en matière d'élimination urinaire et fécale

Les professionnels sont formés à la prise en charge de l'incontinence. Un référent protection est désigné, ce qui permet une gestion rigoureuse des stocks. Les conduites à tenir pour prévenir la constipation du résident sont organisées autour du suivi de l'élimination. Afin d'améliorer la réactivité il s'agira pour les professionnels d'**assurer le suivi des personnes à risque et de mettre en place une alerte sur le logiciel de soins** en cas d'absence de selles depuis 3 jours.

Enfin, la prévention des escarres est déployée autour de la vigilance des professionnels et d'une évaluation du risque objectivée (altération de l'état général et Braden). Les mesures de prévention sont en place et le matériel est disponible pour assurer l'efficacité de la démarche collective.

La prévention des escarres et l'accompagnement en matière d'élimination font l'objet de protocoles de soin.

5- LA PROMOTION DE LA QUALITE DE VIE AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT

Le présent volet décrit, à partir de la philosophie de l'établissement et de sa mission, une vision partagée de la personne âgée, de ses besoins, du respect de ses attentes, et des principes fondamentaux qui doivent gouverner l'action des professionnels :

- Le projet hôtelier précise les conditions d'hébergement au sein de l'établissement, notamment les éléments de confort pour le résident et l'ensemble des prestations de service qui lui sont délivrées ;
- Le projet animation et vie sociale contribue à maintenir les résidents dans une dynamique caractérisant la dimension « lieu de vie » de l'établissement ;
- Le projet restauration vise à répondre à la réglementation du secteur, à la question nutritionnelle et à celle du plaisir, indissociable d'un accompagnement de qualité.

5-1- Pour un hébergement de qualité !

La dynamique humaine au service du résident contribue fortement à la qualité de l'hébergement via les prestations d'hôtellerie, de restauration et de gestion du linge.

5-1-1- Un service hôtelier au service du résident

La mission de l'équipe hôtelière consiste à assurer à nos résidents un service de qualité qui se décline à travers de diverses tâches, telles que la distribution des petits déjeuners, le bionettoyage des locaux, le service des repas, ainsi que l'entretien du matériel de restauration.

En ce qui concerne la protection des résidents, la mission de l'équipe hôtelière est de s'assurer que leur environnement personnel et collectif est agréable, propre, au sens hygiénique du terme, et adapté à leur bien-être.

Les professionnels sont formés aux règles et normes d'hygiène et s'attachent à personnaliser leurs prestations en fonction de chacun des résidents. En effet, le service est grandement apprécié par les résidents si celui-ci est adapté aux attentes et habitudes de chacun.

De plus, l'instant dédié à l'entretien des espaces privatifs doit permettre d'instaurer un moment d'échange privilégié entre l'agent et le résident. Cet échange qui est le reflet de notre volonté de partage constitue une véritable richesse pour les parties.

Cette dimension humaine rend indispensable une bonne communication entre les équipes - hôtellerie et soin - tout comme l'implication de ces dernières dans le projet d'accompagnement personnalisé, notamment en raison de l'importance de respecter les habitudes de nos résidents dans leur lieu privatif.

A ce titre, la Résidence Jeanne de Baroncelli souhaite **conforter la dimension hôtelière de l'accompagnement via la coordination avec l'équipe de soin**, en privilégiant les actions suivantes :

- Le déploiement des tablettes auprès de l'équipe d'hôtellerie où toutes les informations relatives à l'accompagnement personnalisé pourront être consultées et transmises ;
- La redéfinition du cadre de collaboration entre aides-soignants et agents hôteliers, afin de valoriser les complémentarités sur les deux dimensions, en particulier le weekend.

5-1-2- La restauration : un plaisir aux vertus thérapeutiques

Le principe directeur qui guide la politique de restauration de la Résidence Jeanne de Baroncelli est le plaisir ! Prendre du plaisir et faire plaisir, sont le crédo de la prévention de la dénutrition. L'établissement propose une cuisine traditionnelle, locale, à partir de matières premières en circuit le plus court possible, permettant de valoriser le savoir-faire de l'équipe de production.

Les contraintes liées à la santé sont évaluées au plus juste des besoins du résident afin de ne pas altérer la dimension du plaisir. La restauration est également un levier de lien social et de partage. A ce titre, les espaces et modes de repas ont été diversifiés pour répondre à l'hétérogénéité des besoins et des attentes des résidents.

Forte de cette dynamique, la Résidence Jeanne de Baroncelli souhaite **renforcer la coordination autour de la restauration**, dans une perspective de personnalisation :

- Clarifier les critères décisionnels au niveau soignant pour la prise du repas en chambre et réorganiser les modalités de service du repas aux étages le soir ;
- Revoir les conditions service en salle de musique par les soignants pour assurer une progressivité dans le rythme du repas et gérer les quantités de manière plus personnalisée ;
- Coordonner les demandes de « repas plaisir » pour les résidents qui en auraient besoin ;
- Poursuivre la démarche de lutte contre le gaspillage alimentaire et développer les approvisionnements en circuit court et produits biologiques (sur une journée par semaine).

Enfin, le savoir-faire de l'équipe de restauration va être mis à disposition de la population âgée locale via l'ouverture du restaurant « Le goût de la vie ». L'idée est de permettre aux personnes âgées du village de pouvoir partager un repas complet et de grande qualité au sein de la Résidence Jeanne de Baroncelli. Ce projet pourra venir en complément ou à la place du portage de repas à domicile classique.

5-1-3- La lingerie, au plus proche des besoins des résidents

La tenue vestimentaire est un élément significatif du bien-être de nos résidents. Au-delà de répondre aux seuls besoins essentiels de protection et de confort, le linge personnel constitue souvent un élément d'identité, parfois le dernier, permet de maintenir le lien avec la vie d'avant et le vêtement peut également avoir une valeur sentimentale qu'il faut parvenir à identifier et à prendre en compte.

Consciente de l'importance du linge pour ses résidents, la Résidence Jeanne de Baroncelli souhaite **en affiner les modalités de gestion** dans un souci permanent de promotion du choix du résident :

- Evaluer la faisabilité (organisationnelle et financière) de conclure un partenariat externe pour fiabiliser le marquage du linge ;
- Actualiser la liste du linge à fournir à l'entrée et en systématiser le contrôle ;
- Intégrer dans le livret d'accueil et le contrat de séjour les engagements réciproques sur la gestion du linge afin de fluidifier la relation ;
- Organiser une braderie durant laquelle les résidents pourront faire l'acquisition des vêtements qu'ils choisiront eux-mêmes, moyennant des bons d'achat acquis durant diverses activités d'animation. L'idée qui préside à cet événement est de promouvoir la liberté de choix, l'estime de soi et l'autonomie. Au regard de l'expérience qui en sera faite, l'établissement se laisse la possibilité d'élargir ce dispositif vers d'autres prestations et événements de type bistrot-boutique ou autres, en lien avec l'association proche de la structure.

5-2- Une dynamique d'animation collective

L'animation est essentielle, dans le sens où elle participe à l'instauration et au maintien d'une dynamique positive au long cours. Elle consiste à mettre de la vie dans le quotidien des résidents. Elle peut être occupationnelle et assumée en tant que telle ou avoir un objectif plus thérapeutique. L'animation fait pleinement partie du prendre soin ; elle est à ce titre l'affaire de tous et à tous les niveaux (accueil, soin, activités...).

Ainsi, à côté du projet d'animation et des ateliers structurés qui en découlent, l'ensemble du personnel peut y participer de différentes manières, par la mise en place par exemple de journées bien-être ou d'ateliers complémentaires ponctuels.

L'animation contribue au bien-être de la personne en travaillant sur le maintien de ses capacités tout en prenant du plaisir. Une fois encore, la dimension plaisir est essentielle. L'animation est axée à la fois sur une dimension collective et individuelle, afin de ne jamais laisser personne « au bord du chemin ». C'est une démarche d'accompagnement construite au regard des besoins et des attentes de nos résidents, tenant compte de leurs différentes capacités, qu'elles soient physiques ou psychologiques, afin de ne pas les mettre en difficulté.

L'animation a vocation à créer du lien entre les personnes accueillies, à ouvrir le champ des possibles en favorisant l'expression et le rêve. Elle permet également de valoriser les compétences afin de permettre à nos résidents de se sentir utiles et capables de participer à la vie de l'institution. Les ateliers rythment et ponctuent la semaine, ils participent à la création de repères. L'animation en tant que telle doit donner du sens au quotidien de nos résidents et doit favoriser leur désir de se projeter. Finalement, l'animation insuffle de la vie au sein des murs proprement dits et en chacune des personnes, qu'elles soient professionnelles ou résidentes.

Plusieurs principes directeurs gouvernent la conduite de l'animation au sein de l'établissement :

- Des activités variées, collectives ou individuelles, sont proposées et le choix du résident de participer ou de ne pas participer est toujours respecté ;
- L'offre d'animation adaptée à chaque résident selon leurs capacités et s'inscrit dans le droit fil du projet personnalisé ;
- L'animation est par nature dynamique. Les ateliers sont évalués afin de pouvoir évoluer et s'adapter aux nouveaux besoins et aux nouvelles attentes de nos résidents.

Ainsi, dans une approche partagée de l'animation faisant valoir qu'elle est l'affaire de tous, La Résidence Jeanne de Baroncelli souhaite l'inscrire dans une dynamique interdisciplinaires et dégage à ce stade quelques axes prioritaires :

- Maintenir les journées bien-être en lien étroit avec les projets d'accompagnement personnalisé ;
- Mettre en place un dispositif de collecte d'idées d'animation de manière à susciter l'adhésion de tous ;
- Recueillir les loisirs de nos résidents et les inscrire dans les projets d'accompagnement personnalisé ;
- Réactiver les repas thérapeutiques, la médiation animale et les activités intergénérationnelles ;
- Organiser un vide grenier au sein de l'EHPAD ouvert sur la commune ;
- Créer une gazette trimestrielle rappelant les évènements passés et à venir et valorisant les histoires de vie.

6- UN SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE POUR UNE ORGANISATION APPRENANTE

La Résidence Jeanne de Baroncelli a engagé sa démarche qualité depuis plusieurs années. Elle permet, à partir de écarts constatés au quotidien, de fixer des objectifs d'amélioration communs et de maintenir une dynamique de progrès continu.

Elle repose sur la capacité de l'ensemble des acteurs à se remettre en question, à porter un regard critique sur les pratiques et organisations. Pour ce faire, l'implication de l'ensemble du personnel dans la démarche est indispensable. En effet, la responsabilisation de tous les acteurs, dans chaque dimension de la démarche et en fonction de son champ de responsabilité, est indispensable pour faire vivre le système et donner du sens aux pratiques.

En effet, le sens donné à l'action est également primordial. Il doit être à même de relier chacun des actes individuels ou collectifs aux besoins des résidents. La rigueur dans la mise en œuvre de ce qui est prévu et sa pérennisation par la formalisation (protocoles) sont également nécessaires. Toutefois la rigueur ne doit pas conduire à un immobilisme général mais doit garder une certaine souplesse afin de s'adapter aux besoins du terrain.

Ainsi, chacun se doit d'appliquer les règles décidées, d'appréhender de manière positive les actions de contrôle mais également de faire remonter l'information lorsqu'un document n'est plus adapté. Ce principe en appelle encore une fois la responsabilisation individuelle.

Ainsi, la Résidence Jeanne de Baroncelli entend **poursuivre le déploiement de son système de management de la qualité et de la gestion des risques** :

- Diffuser une culture qualité initiée par l'attitude managériale et pérennisée par la rigueur dans la communication régulière autour de la qualité comme levier managérial :
 - Former les responsables au management de la qualité (dans une perspective inter établissements) ;
 - Organiser des « soirées de la qualité » avec l'ensemble agents, deux fois par an, afin de partager, à la fois un moment agréable, mais également les avancées en matière d'amélioration de notre qualité de service.
- Renforcer les processus de soutien à la dynamique qualité, notamment :
 - La formalisation du circuit de gestion des événements Indésirables et la mise place d'un support spécifique pour recueillir les réclamations des usagers, distinct de celui des professionnels, afin de susciter leur expression ;
 - Finaliser l'arborescence documentaire et de son accessibilité sur le terrain en utilisant les moyens techniques à disposition ;
 - Systématiser la mesure de la qualité par des questionnaires de satisfaction et par l'élaboration d'indicateurs ;
 - Mettre en place un site web comme outil de communication envers les usagers ;
 - Relancer la Commission d'évaluation et d'amélioration de la qualité (CEAQ) deux fois par an.

Cette dynamique autour de la qualité ne sera rendue possible que par l'engagement de tous, dans l'action et dans l'esprit de la démarche.

7- UNE DYNAMIQUE HUMAINE AU SERVICE DE LA MISSION

La dynamique sociale à l'œuvre au sein de la Résidence Jeanne de Baroncelli se caractérise par une harmonie autour de valeurs partagées en équipe pluriprofessionnelle, quel que soit le niveau hiérarchique.

Les prérequis reposent sur l'adhésion aux principes fondamentaux mis en évidence par l'équipe de direction, à savoir :

- La **transparence** envers les membres de l'équipe : les difficultés et problèmes sont inhérents au travail quotidien en EHPAD et gérés collectivement. Pour ce faire, l'échange transparent d'information sur ces difficultés doit être de rigueur pour ne pas pénaliser la réalisation de la mission d'accompagnement du résident par l'équipe ;
- L'**authenticité** dans les relations humaines qui permet de capitaliser de la confiance et d'inscrire la sincérité comme levier à l'accomplissement de la mission et à l'évolution des parcours professionnels.

La dynamique humaine à l'œuvre au sein de la Résidence Jeanne de Baroncelli est coconstruite par l'engagement de chacun dans sa mission et la ferme volonté collective d'assurer le bien-être des résidents.

7-1- Des engagements managériaux pour une dynamique humaine harmonieuse

L'équipe de direction de la Résidence Jeanne de Baroncelli a rendu explicite les engagements managériaux envers les professionnels qu'elle accompagne.

L'équipe de direction a pour rôle de contribuer à définir et concrétiser la politique de l'établissement, en donnant du sens aux orientations prises. Elle apporte un outillage et un étayage afin de conduire les projets vers leur concrétisation et ainsi assurer une dynamique de succès pour les professionnels.

L'équipe de direction instaure une dynamique auprès de l'équipe et crée du lien entre tous les acteurs de l'accompagnement afin de fédérer les énergies autour du résident.

Son rôle consiste donc à maintenir une harmonie, une unité au sein du collectif composé par les professionnels des établissements. Pour ce faire, il est nécessaire de permettre à chacun de prendre du recul et de la hauteur afin d'analyser les situations avec la ferme volonté de comprendre, de se comprendre et de se connaître. La finalité est de faire de nos différences des complémentarités et par la même une richesse. L'encadrement est celui qui donne du sens à l'action collective.

Mais la prise en compte du collectif ne doit pas se faire au détriment de l'individu. Aussi, l'équipe de direction s'impose de guider chaque agent vers une autonomisation professionnelle. Il s'agit de permettre à chacun de réaliser son potentiel professionnel. L'expression des difficultés rencontrées, l'encouragement et le soutien au développement des compétences sont ainsi permis et favorisés au sein de l'établissement.

Enfin, l'équipe de direction est le garant de la justice organisationnelle ! Pour ce faire, la communication sur les règles qui fondent cette justice est essentielle.

Conformément à la législation, l'établissement structure **son dialogue social autour du Comité social d'établissement (CSE)** en lieu et place du CTE (Comité Technique d'Établissement) et du CHSCT (Comité d'Hygiène de Sécurité et des Conditions de Travail). L'évolution du contexte social constitue l'opportunité de consolider le dialogue social. La volonté est d'établir un rapport de confiance sur les règles collectives et de favoriser des relations humaines saines.

7-2- Le recrutement et l'intégration des nouveaux agents

Consciente des enjeux relatifs à l'accueil des nouveaux professionnels, la Résidence Jeanne de Baroncelli souhaite **consolider le parcours d'intégration** dans une logique :

- Progressive et bienveillante, jalonnée des différents outils nécessaires à l'autonomisation professionnelle (fiche de poste et de tâches, fiches techniques, livret d'accueil) ;
- De travail doublé sur des périodes plus ou moins longues en fonction des compétences préalablement acquises ;
- De contrôle et de validation de la bonne intégration du professionnel par un entretien formel.

Une procédure viendra finaliser le dispositif.

Ces outils seront adaptés à l'accueil et au suivi des nouveaux stagiaires.

La Résidence Jeanne de Baroncelli s'impose un devoir de transmission et inscrit chaque nouveau professionnel dans une dynamique de parcours et vers une plus grande autonomie.

Cette transmission des savoirs et des savoirs faire dans une logique d'évolution se veut au cœur de notre culture d'établissement. Celle-ci est essentielle afin de donner du sens à l'action, du cœur à l'ouvrage et ainsi minimiser le risque d'absentéisme et de turn-over.

7-3- La dynamique d'évolution des compétences

Afin de favoriser la responsabilisation de chacun dans son évolution professionnelle, la Résidence Jeanne de Baroncelli souhaite **développer la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPMC)** au service des parcours professionnels individualisés. Pour ce faire, plusieurs actions sont prévues :

- Réaliser une cartographie des compétences actuelles ;
- Mettre en place le livret de suivi formation individuel ;
- Instituer les fiches de poste comme outil de positionnement lors des entretiens annuels ;

- Informer régulièrement l'encadrement sur les possibilités en matière d'évolution professionnelle ;
- Systématiser, préalablement à l'entretien professionnel annuel, l'information aux agents sur les possibilités d'évolution des parcours professionnels par la formation.

7-4- L'amélioration du suivi des conditions de travail

La qualité des conditions de travail se manifeste à plusieurs niveaux. Tout d'abord, la sécurité au travail qui constitue le premier palier se doit d'atteindre toute organisation. Le second niveau est plus subtil et concerne plus globalement le bien-être et l'épanouissement professionnels.

La Résidence Jeanne de Baroncelli fait de la qualité des conditions de travail des agents un élément essentiel de la promotion de la qualité de vie des résidents. Ainsi, de nombreuses actions de prévention sont d'ores et déjà en place.

L'établissement souhaite **renforcer le suivi formel des outils de promotion de la sécurité et de la qualité de vie au travail** par les actions suivantes :

- Actualiser régulièrement le DUERP¹, en s'appuyant notamment sur la mise en place du CSE ;
- Structurer l'analyse des causes d'accidents du travail et des presque accidents ;
- Intégrer les risques professionnels aux fiches de poste pour maintenir une dynamique managériale où la sécurité des professionnels est érigée au rang d'engagement institutionnel ;
- Mettre en place le Compte épargne temps (CET) pour une gestion sécurisée du temps de travail.

Ainsi, la Résidence Jeanne de Baroncelli souhaite permettre à chaque professionnel de se sentir davantage acteur, voire auteur, de son parcours professionnel.

¹ Dossier unique d'évaluation des risques professionnels

CONCLUSION

Le présent projet d'établissement est le reflet de la Résidence Jeanne de Baroncelli et le résultat d'une dynamique humaine authentique de co-construction par l'équipe de direction et les professionnels de l'établissement.

A ce titre, il témoigne des intentions d'amélioration proposées par l'équipe à la population âgée du territoire et de l'engagement individuel au sein du collectif pour être à la hauteur des enjeux d'avenir.

Ainsi, le présent projet se veut ambitieux dans les projections, pour le plus grand bénéfice des personnes âgées, et pragmatique dans sa déclinaison pour servir d'outil opérationnel à sa mise en œuvre.

*

Le présent projet est le résultat du travail de 19 personnes différentes, sur 6 jours, réparties en 4 groupes de travail sur 4 thématiques.