

# Projet d'établissement **2025-2029**



# Table des matières

<b>PREAMBULE</b> .....	<b>5</b>
<b>PARTIE I : L'ASSOCIATION AU SERVICE DE SES ETABLISSEMENTS</b> .....	<b>9</b>
<b>1. PRESENTATION DE L'ASSOCIATION LES LYS D'ARGENT</b> .....	<b>10</b>
<b>1.1. Historique</b> .....	10
<b>1.2. Le projet associatif 2021-2030</b> .....	12
<b>1.2.1. Objet de l'association</b> .....	13
<b>1.2.2. Les valeurs de l'association</b> .....	13
<b>1.2.3. Les objectifs de l'association</b> .....	13
<b>1.2.4. Les engagements de l'association</b> .....	13
<b>1.3. Les activités de l'Association</b> .....	14
<b>1.4. L'organigramme général</b> .....	14
<b>2. L'INDIVIDUALISATION DE L'ACCOMPAGNEMENT – LE PROJET PERSONNALISE</b> .....	<b>15</b>
<b>2.1. Le projet personnalisé du bénéficiaire au sein de l'Association</b> .....	15
<b>2.2. Objectifs du projet personnalisé</b> .....	15
<b>2.3. Méthodologie de l'élaboration du projet personnalisé</b> .....	16
<b>3. PROMOUVOIR LA BIEN-TRAITANCE POUR LUTTER CONTRE LES MALTRAITANCES AU SEIN DE L'ASSOCIATION</b> .....	<b>17</b>
<b>3.1. Qu'est-ce que la bien-veillance ?</b> .....	17
<b>3.2. Lutter contre la maltraitance</b> .....	17
<b>3.3. Donner une réalité à la liberté de choix</b> .....	18
<b>3.4. Le respect des droits et des libertés</b> .....	18
<b>4. LE PROJET MANAGERIAL</b> .....	<b>19</b>
<b>4.1. Politique managériale et culture d'entreprise</b> .....	19
<b>4.2. Affirmation de la raison d'être de l'association</b> .....	19
<b>4.3. Le pacte de confiance</b> .....	19
<b>4.4. La feuille de route</b> .....	20
<b>4.5. L'objectif et le chemin</b> .....	20
<b>4.6. Le droit à l'erreur</b> .....	20
<b>4.7. Le suivi des actions et des objectifs</b> .....	20
<b>5. LA CULTURE DE LA SATISFACTION ET DU BIEN-ETRE</b> .....	<b>21</b>
<b>5.1. L'évaluation interne et externe</b> .....	21
<b>5.2. Les comités qualité et d'amélioration continue</b> .....	21
<b>5.3. Les indices et indicateurs de satisfaction</b> .....	23
<b>5.4. Les procédures de pôle</b> .....	23
<b>6. LES RESSOURCES HUMAINES ET LA PRISE EN COMPTE DE LA SATISFACTION DU PERSONNEL</b> .....	<b>24</b>
<b>6.1. La fidélisation du collaborateur</b> .....	24
<b>6.1.1. Le recrutement</b> .....	24
<b>6.1.2. Recrutement en interne</b> .....	24

6.1.3.	Le recrutement externe .....	24
6.1.4.	Les canaux de recrutement.....	24
6.2.	<b>L'intégration des nouveaux collaborateurs</b> .....	24
6.2.1.	Le parcours initiatique .....	24
6.2.2.	Le rapport d'étonnement.....	24
6.2.3.	La demi-journée d'intégration .....	25
6.3.	<b>La formation</b> .....	25
6.4.	<b>L'entretien annuel</b> .....	25
6.5.	<b>L'entretien professionnel</b> .....	26
6.6.	<b>Divers Comités</b> .....	26
6.6.1.	Le Comité Qualité de Vie et Conditions de Travail .....	26
6.6.2.	Le Comité de Prévention des Risques Professionnels .....	26
6.7.	<b>Réalisation du Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels</b> .....	27
6.8.	<b>La prise en compte des risques psychosociaux</b> .....	27
6.9.	<b>Evolution du Pôle RH à l'horizon 2029</b> .....	28
7.	<b>L'ADMINISTRATION ET LA GESTION FINANCIERE, UN APPUI OPERATIONNEL</b> .....	29
7.1.	<b>L'organisation du pôle</b> .....	29
7.2.	<b>Les objectifs du pôle</b> .....	29
7.3.	<b>Le suivi budgétaire et financier</b> .....	29
7.3.1.	Le tableau de bord.....	30
7.3.2.	Les ratios d'analyse financière.....	30
7.4.	<b>La gestion de trésorerie de l'Association</b> .....	30
7.4.1.	Le rapprochement bancaire.....	31
7.4.2.	Le plan de trésorerie prévisionnel.....	31
8.	<b>LE CENTRE DE RESSOURCES TERRITORIAL, PALETTE DE SERVICES</b> .....	32
8.1.	<b>Le volet 1</b> .....	32
8.1.1.	La prévention .....	32
8.1.2.	Les actions en faveur des professionnels .....	32
8.2.	<b>Le volet 2</b> .....	32
8.3.	<b>Le périmètre d'intervention du CRT</b> .....	33
9.	<b>LE PLAN D' ACTIONS 2025-2029 DE L' ASSOCIATION AU SERVICE DE SES ETABLISSEMENTS</b> .....	35
	<b>PARTIE II : L'ETABLISSEMENT ENGAGE POUR REpondre A LA RAISON-D'ETRE DE L'ASSOCIATION</b> .....	38
1.	<b>PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT</b> .....	39
1.1.	<b>Carte d'identité de l'établissement</b> .....	39
1.2.	<b>Situation géographique</b> .....	39
1.3.	<b>Le public accompagné</b> .....	39
1.4.	<b>Capacité d'accueil</b> .....	39
1.5.	<b>Description des locaux</b> .....	40
1.5.1.	Les chambres .....	40

1.5.2.	Les espaces de vie .....	40
1.5.3.	Les espaces extérieurs .....	41
1.6.	<b>Sécurité et sureté des personnes et des biens au sein de l'établissement</b> .....	41
<b>2.</b>	<b>CONTEXTE ACTUEL DE L'ETABLISSEMENT</b> .....	<b>42</b>
<b>3.</b>	<b>L'ORGANISATION INTERNE DE L'ETABLISSEMENT VISANT A DISPENSER LES PRESTATIONS</b> .....	<b>45</b>
3.1.	<b>L'organisation interne</b> .....	45
3.2.	<b>La gestion des paradoxes</b> .....	45
3.2.1.	Liberté et sécurité .....	46
3.2.2.	Prévention et correction des effets de l'exclusion .....	47
3.2.3.	Individualisation de l'accompagnement et recherche de la cohésion sociale .....	48
3.2.4.	Exercice de la citoyenneté et mise en œuvre de mesures contraintes .....	49
3.2.5.	Personnalisation de l'accompagnement et règles de la vie collective .....	50
3.3.	<b>En conclusion</b> .....	51
<b>4.</b>	<b>L'ACCUEIL, PIERRE ANGULAIRE, POUR UNE SATISFACTION OPTIMALE DES RESIDENTS</b> .....	<b>52</b>
4.1.	<b>Les objectifs de l'accueil de résidents</b> .....	52
4.2.	<b>L'accueil physique</b> .....	52
4.3.	<b>La restauration</b> .....	53
4.4.	<b>La blanchisserie</b> .....	54
4.5.	<b>L'entretien des locaux</b> .....	54
4.6.	<b>La responsable hôtelière</b> .....	55
<b>5.</b>	<b>LE PROJET D'ANIMATION ET D'ACCOMPAGNEMENT DE L'ETABLISSEMENT</b> .....	<b>57</b>
5.1.	<b>La philosophie</b> .....	57
5.2.	<b>Les activités</b> .....	57
5.3.	<b>L'information</b> .....	58
5.4.	<b>Les bénévoles</b> .....	59
5.5.	<b>Les actions 2025-2029 en faveur du projet d'animation et d'accompagnement de l'établissement</b> .....	59
5.5.1.	Tableaux végétaux .....	59
5.5.2.	Médiation animale .....	60
5.5.3.	Création d'un poste d'apprenti en animation .....	61
5.5.4.	Activités sportives .....	61
5.5.5.	Ateliers d'écriture .....	61
5.5.6.	Le chant .....	62
<b>6.</b>	<b>LA QUALITE ET LA SECURITE DES SOINS, LE PROJET DE SOINS</b> .....	<b>63</b>
6.1.	<b>Les partenariats existants sur le plan de la prise en soins du résident</b> .....	64
6.2.	<b>Les prises en charge spécifiques</b> .....	65
6.2.1.	<b>L'Unité de Vie Protégée : UVP</b> .....	65
6.2.1.1	Missions de l'unité de vie protégée .....	65
6.2.1.2	Population Accueillie .....	65

6.2.1.3 Modalités d'admissions .....	66
6.2.1.4 L'infrastructure .....	66
6.2.1.5 La prise en soins en UVP.....	67
6.2.1.5.1 L'équipe de soins .....	67
6.2.1.6 Les familles .....	68
6.2.1.7 Les bénévoles.....	68
6.2.1.8 Les rencontres intergénérationnelles.....	68
<b>6.2.2.</b> Le Pôle d'Activités et de Soins Adaptés : PASA .....	68
<b>6.2.3.</b> La fin de vie en EHPAD .....	70
<b>6.3.</b> <b>Une aide technique nécessaire à une bonne prise en soins : le système d'appel malade .....</b>	<b>74</b>
<b>6.4.</b> <b>Les actions 2025-2029 en faveur de la qualité et la sécurité des soins, le projet de soins .....</b>	<b>75</b>
<b>6.5.</b> <b>Pôle médical.....</b>	<b>79</b>
<b>ANNEXES .....</b>	<b>81</b>
<b>Annexe 1 : Organigramme au 1<sup>er</sup> janvier 2025 .....</b>	<b>81</b>

# PREAMBULE

Le projet d'établissement constitue un véritable outil d'anticipation, de développement et de prospective. Il s'agit d'un document incontournable pour les acteurs internes et externes de l'établissement. Son existence est confirmée par la loi N°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, avec une réactualisation tous les cinq ans.

Celui-ci s'inscrit également dans le cadre des recommandations de l'HAS, dont sa branche issue de l'Agence Nationale de l'Evaluation et de la qualité des Etablissements Sociaux et Médico-Sociaux (ANESM), orientées prioritairement vers l'accompagnement des résidents.

Le projet d'établissement de l'EHPAD sur Saint-Louis 2025-2029, est le fruit d'une réflexion collective, volontaire et d'une confrontation de points de vue concernant le mode de fonctionnement de la structure.

Cette réflexion a débuté en septembre 2023 et le document sera présenté au Conseil d'Administration en octobre 2024.






A noter qu'il s'agit d'un second projet d'établissement de l'EHPAD sur Saint-Louis depuis la fusion de 2020.

Découlant du projet associatif et des valeurs défendues par l'Association, ce projet d'établissement a pour but de donner la vision de l'organisation à l'ensemble des acteurs du service. Il permet d'adapter la prise en charge des bénéficiaires à l'évolution de leur dépendance et fixe les orientations stratégiques du service pour les cinq années à venir.

Il est la ligne conductrice de toutes nos actions en faveur de l'accueil, du bien-être et de notre recherche de la satisfaction de toute personne passant le pas de la porte de notre Association.

Ainsi, la méthodologie employée pour la réalisation de ce document est la suivante :

Le projet d'établissement ou de service est élaboré avec la participation active des parties prenantes, à savoir :

-  les professionnels ;
-  les usagers et/ou leurs représentants légaux ;
-  les partenaires.
-  les bénévoles ;
-  les stagiaires.

Un projet collectif = un projet fédérateur et mobilisateur

## 1. L'engagement du CODIR et des managers

Il est important de souligner la nécessité de l'engagement du CODIR et de l'équipe managériale dans la démarche.

Par ailleurs, il est intéressant d'associer des administrateurs à la démarche au sein des groupes de travail ou par d'autres modalités, sachant que l'approbation du PE 2025-2029 sera donnée par le Conseil d'Administration.

L'implication des acteurs du CVS est également impérative.

## 2. La création d'un COPIL PE

## **2.1. Composition du COPIL PE par établissement**

Le référent de site détermine la composition du COPIL. Le COPIL doit être composé à minima de professionnels, de représentants du CVS (familles + bénéficiaires), d'un membre du CSE et de bénévole si l'établissement en fait recours.

Il contient au maximum 8 personnes.

La composition du COPIL PE par établissement est validée par le CODIR de l'Association.

## **2.2. Rôle et missions du COPIL**

Le comité de pilotage :

- 👤 décide de la méthode de travail et du calendrier ;
- 👤 s'assure du respect du processus mis en œuvre ;
- 👤 priorise les thématiques à traiter ;
- 👤 recadre les travaux si nécessaire ;
- 👤 pré-valide des écrits, avant la validation par les instances décisionnelles de l'organisme gestionnaire

## **3. La participation des professionnels**

Le projet d'établissement définit le cadre qui donne sens et organise l'activité professionnelle.

La participation des professionnels à l'élaboration du PE est donc centrale, puisqu'elle leur permet, au-delà de leur domaine d'intervention, de porter un regard d'ensemble sur le service global rendu par la structure.

De plus, la participation à un collectif de réflexion permet à chaque intervenant de mieux se représenter les interrelations entre son activité professionnelle et celle de ses collègues.

Enfin, les professionnels ont une expertise en ce qui concerne la connaissance du public accueilli, de ses besoins et attentes, ainsi que sur les réponses à apporter.

L'élaboration du PE peut ainsi être l'occasion de croiser ces expertises, et de mettre en valeur un savoir collectif qui rassemble les savoirs parcellaires de chaque professionnel.

- ➔ Il est recommandé, grâce à la participation des professionnels de s'appuyer sur le savoir collectif interdisciplinaire relatif aux attentes et aux besoins des personnes accompagnées ainsi qu'aux réponses à apporter.
- ➔ Il est recommandé de mettre en valeur la réflexion sur le cadre organisationnel dans lequel chaque professionnel exerce son activité au sein d'une organisation du travail souvent complexe.
- ➔ Dans les groupes de travail, il est recommandé de s'assurer de la représentativité des professionnels, à travers la diversité des domaines d'intervention et de leur place dans l'organisation.

## **4. La participation des usagers**

La participation des usagers et/ou de leurs représentants légaux leur permet de mettre en avant leurs besoins et leurs attentes, et de contribuer à mieux définir les modalités des interventions et des accompagnements proposés.

Il est essentiel de ne pas limiter cette participation aux aspects périphériques du PE-PS (l'organisation des menus, ou des activités d'animation, par exemple) mais d'associer les usagers aux thématiques centrales du PE, notamment en ce qui concerne la définition des principes d'intervention.

- ➔ Il est recommandé que le PE soit élaboré en mettant en place des formes adaptées de participation des usagers. Celles-ci doivent leur permettre de contribuer aux différents débats, notamment en

termes de qualité des prestations, et des modalités d'organisation et de fonctionnement.

→ Pour cela, il est recommandé de :

- ✚ S'appuyer sur le CVS;
- ✚ Compléter éventuellement par d'autres moyens la contribution : enquêtes, questionnaires, entretiens... ;

## **5. La participation des partenaires, des bénévoles et des stagiaires**

### **5.1. Les partenaires**

Les prestations étant de plus en plus souvent co-produites, il est recommandé d'associer les partenaires aux parties du PE qui les concernent, à savoir : la plupart du temps, à la définition de l'offre de service et aux objectifs liés à l'amélioration et/ou au développement du partenariat.

### **5.2. Les bénévoles**

Quand des actions concrètes sont effectuées par des bénévoles en complément des professionnels, il est recommandé de les associer à l'élaboration du PE.

Leur participation, en termes d'enjeux et de disponibilités, sera étudiée afin de la proportionner aux spécificités de la structure et à la nature de leur intervention.

### **5.3. Les stagiaires**

Par l'accueil régulier de stagiaires, les structures participent activement à la formation de professionnels du secteur.

Les stagiaires, par leurs observations et parfois par leur implication (dans la mise en place de nouvelles activités, par exemple), peuvent formuler des appréciations voire des propositions propres à enrichir la réflexion collective autour du PE.

## **6. Les formes de participation**

Il revient au comité de pilotage de l'établissement de décider de la forme selon laquelle il souhaite organiser la contribution de chaque partie prenante, de manière pragmatique, en fonction des possibilités de la structure et des travaux à conduire.

Outre la participation à des groupes de travail, les formes de contribution suivantes ont été repérées, de façon non exhaustive :

- ✚ des recherches documentaires, portant sur les écrits déjà produits par la structure ou l'organisme gestionnaire ;
- ✚ des recueils de données pour catégoriser les besoins du public accueilli ;
- ✚ la construction de tableaux de bord ;
- ✚ la réalisation d'entretiens auprès des usagers ;
- ✚ le dépouillement d'une enquête de satisfaction ;
- ✚ la réalisation d'entretiens avec des partenaires sur les coopérations existantes ou souhaitables ;
- ✚ un reportage photographique permettant d'illustrer les différents propos, et de présenter diverses facettes de la structure.

→ Il est recommandé de diversifier les formes de participation et de contribution au projet d'établissement, en proposant aux différents participants des modalités de travail différentes, mettant en œuvre d'autres compétences que la participation à des débats dans les groupes de travail.

## **7. Définir les fiches actions**



Les fiches actions permettent de fixer les actions qui rythmeront la période 2025-2029, afin de répondre aux objectifs du PE.

Les fiches actions seront construites de la manière suivante :

<b>Fiche Action N°XX XXX</b>	
<b>Objectifs</b>	
<b>Argumentaire</b>	
<b>Responsable ou pôle responsable</b>	
<b>Action à mettre en œuvre</b>	
<b>Échéance</b>	
<b>Indicateurs de suivi</b>	

## **8. Communication et information**

Il est demandé que chaque réunion du COPIL, groupe de travail ou autre instance de participation, fasse au minimum l'objet de l'établissement de feuille de présence, émargée par chaque participant.

Ce temps de rencontre pourra faire l'objet d'un CR spécifique, si cela s'avère nécessaire.

La trame du PE devra être complétée par le référent de site puis adressée une fois les travaux finalisés au directeur général.

La trame du PE, après validation définitive par le CODIR, sera adressée au service communication pour une mise en valeur du document. Le CODIR sera alors amené à se prononcer à nouveau sur ce document.

Il sera ensuite présenté aux instances suivantes : le CVS et le CSE.

Ce document deviendra le projet d'établissement final et sera présenté au Conseil d'Administration de l'Association pour approbation.

Il rentrera à ce moment en vigueur.

# **PARTIE I : L'ASSOCIATION AU SERVICE DE SES ETABLISSEMENTS**

# 1. PRESENTATION DE L'ASSOCIATION LES LYS D'ARGENT

## 1.1. Historique

L'Association a été créée le 5 juin 1991, alors dénommée « **ASSOCIATION DE GESTION DU CENTRE DE LONG SEJOUR – SAINT-LOUIS** ». Sa création a été impulsée par le District des Trois Frontières, afin de réaliser un bâtiment permettant l'accueil de résidents très dépendants. Elle était alors présidée par M. Raymond GESSER, jusqu'en 1999.

M. Roland IGER SHEIM, a succédé à M. GESSER en 2000, et a réalisé l'ouverture de La Maison du Lertzbach, cette même année, l'établissement était alors une MAPAD (Maison d'Accueil pour Personnes Agées Dépendantes) et disposait de 60 lits.

En 2001, M. IGER SHEIM a passé le flambeau de la présidence de l'association à M. Jean-Marie ZOELLE, qui a occupé cette fonction jusqu'en avril 2020, stoppé brutalement par la pandémie de COVID-19, qui l'a emporté.

Durant sa Présidence, M. ZOELLE a développé l'association en réalisant notamment en :







- 🏠 **2005** : La mise en place d'une direction commune à La Maison du Lertzbach et la Résidence Blanche de Castille, EHPAD public voisin, juxtaposant l'établissement de l'association.
- 🏠 **2009** : La transformation de l'Unité de Soins de Longue Durée (USLD), en EHPAD. Un choix stratégique en réponse à la réforme hospitalière redéfinissant les USLD, faisant ainsi basculer la structure du champ sanitaire vers celui du médico-social.
- 🏠 **2014** : L'augmentation de la capacité autorisée de 60 à 85 lits (5 places d'accueil temporaire, 13 places d'hébergement permanent en unité de vie protégée pour les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer et maladies apparentées et 67 places d'hébergement permanent) de l'EHPAD « La Maison du Lertzbach » par la construction d'une extension autour d'un jardin intérieur.
- 🏠 **2020** : La fusion, de l'EHPAD « La Maison du Lertzbach » avec l'EHPAD « La résidence Blanche de Castille », donnant naissance à l'« EHPAD SUR SAINT-LOUIS » et offrant désormais une capacité d'accueil de 145 lits dont 13 en UVP et 6 en hébergement temporaire. Le nom de l'association évoluant également en devenant « Les Lys d'Argent »

**L'EHPAD La Résidence Blanche de Castille** est un établissement public ouvert le 12 décembre 1963, dont la gestion a été confiée au Bureau d'Aide Sociale de la Ville de Saint-Louis

L'établissement a été successivement représenté par :

- 🏠 M. Louis MEYER, Adjoint délégué aux Affaires sociales et Président de la Commission administrative du Bureau d'Aide Sociale.
- 🏠 M. Georges GISSY, Maire de Saint-Louis, d'avril 1965 à mars 1971.
- 🏠 Mme Denise ZANETIC, Adjointe au Maire, déléguée aux Affaires sociales, de mars 1971 à mai 1993 (décès).
- 🏠 De 1993 à mars 2014, M. Clément MORGEN, Adjoint au Maire chargé des Affaires sociales
- 🏠 De mars 2014 à octobre 2020, Mme Françoise DINTEN, Adjointe déléguée à la famille et au social.
- 🏠 Aujourd'hui, en 2021, géré par le CCAS de la Ville de Saint-Louis, et représenté par sa Vice-Présidente, Mme Lola SFEIR

Le site de la Résidence Blanche de Castille comporte aujourd'hui 60 places. Cet établissement a connu plusieurs améliorations de ses conditions d'accueil et de prise en charge des personnes âgées originaires de Saint Louis et des environs :

-  **1994** : 1<sup>ère</sup> extension avec la construction d'un nouveau bâtiment rattaché aux 2 existants et à la maison de maître portant la capacité totale à 60 lits (48 lits précédemment).
-  **2005** : Démolition des 2 anciens bâtiments pour en reconstruire 2 nouveaux (projet de grande envergure avec « opération tiroir ») et mise en place d'une direction commune à la Résidence Blanche de Castille et à La Maison du Lertzbach.
-  **2007** : Rénovation permettant d'offrir 60 chambres individuelles avec salle de bain et toilettes ainsi que des espaces de vie communs, spacieux et fonctionnels dans un magnifique parc protégé et ombragé.
-  **2016** : Réameublement de la résidence et réfection du hall d'accueil.
-  **2021** : Mise en ouvre des 10 chambres dites « de demain » permettant la réhabilitation de la plus ancienne tranche du bâtiment. Ces chambres allient aussi bien esthétique, que fonctionnalité et ergonomie pour les professionnels.
-  **2022** : Ouverture du pole d'activité en soins adaptés (PASA) de 14 places mutualisées entre les deux sites de l'EHPAD. Un nouvel espace complètement crée pour cette activité.






Mme Christiane ERNY, alors Vice-Présidente de l'association depuis 27 mai 2020, a relevé le défi, en devenant Présidente en mai 2020 jusqu'au 30 juin 2021.

Mme ERNY a impulsé et réalisé deux nouvelles fusions, en réalisant le rapprochement de l'Association pour le Développement de l'Accueil de Jour de Kembs (ADAJ), gestionnaire de l'accueil de jour le « Pfarrhüs » et des Ateliers de GASPARD, ainsi que de l'Association des Professionnels de Santé du Pays de Sierentz (APSPS), gestionnaire du SSIAD de Sierentz, avec l'Association Les Lys d'Argent.

**L'APSPS** est née le 29 juin 1987 en réponse à la volonté des professionnels de santé d'améliorer les possibilités de maintien à domicile des personnes âgées dans leur secteur géographique : le canton de Sierentz et les communes proches (Rosenau, Niffer).

L'association souhaite favoriser la participation des membres libéraux des professions de santé à l'organisation sanitaire de la région de Sierentz (Haut-Rhin)

Elle s'est donnée pour objet :

-  de réaliser toute action favorisant le maintien à domicile des personnes âgées ;
-  d'organiser des actions de prévention, de dépistage, d'information et d'éducation sanitaire ;
-  d'organiser les réponses aux demandes locales exprimées par les organismes sociaux, les collectivités, les mutuelles, les entreprises, les associations, les clubs sportifs ;
-  de participer à des actions ayant un intérêt sanitaire ou social dans sa région ;
-  de favoriser les relations confraternelles et amicales entre ses membres.

Le 1<sup>er</sup> mars 1988, l'APSPS a été autorisée à créer et gérer un service de soins infirmiers à domicile (SSIAD) pour personnes âgées de 20 places à Sierentz et dans ses environs.

Le 9 juillet 1992, un nouvel arrêté préfectoral porte la capacité du SSIAD à 25 places.

**L'ADAJ** a été une association de droit local créée le 2 décembre 1999, en vue de gérer l'accueil de jour le Pfarrhüs, à Kembs.

A noter que l'Accueil de jour existait depuis 1995 à l'initiative de l'APSPS, et avait pour but de favoriser le maintien à domicile des personnes âgées. Il accueillait alors des personnes âgées isolées ou présentant une perte d'autonomie.

La création de l'ADAJ avait pour objet de dynamiser et de donner un nouveau souffle au Pfarrhüs en associant aux professionnels de santé, des représentants des communes, des bénévoles et des familles de résidents.

Le but principal de l'ADAJ a été d'offrir par le biais du Pfarrhüs, une infrastructure et un espace adaptés à même d'accueillir des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou de troubles apparentés.

Ses objectifs principaux sont de préserver, maintenir voire restaurer l'autonomie de ces personnes et ainsi leur permettre un maintien à domicile dans les meilleures conditions.

L'accueil de jour est né le 11 avril 1995 par arrêté délivré par le Président du Conseil Général du Haut-Rhin, autorisant la création d'un centre de jour de 12 places pour les personnes âgées du pays de Sierentz.

En 2002, les accueils de jour commencent à se développer et à être reconnus au niveau national. Un financement par l'assurance maladie devient possible pour les accueils de jour destinés aux personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer. Dans le même temps, confrontés à une demande croissante de prise en charge de personnes démentes et aux difficultés d'accueillir ces personnes en même temps que des personnes ne souffrant d'aucun trouble cognitif, nous constatons la nécessité de spécialiser notre accueil pour mieux prendre en charge la maladie d'Alzheimer, et d'augmenter le nombre de jours d'ouverture.

L'équipe s'étoffe et se professionnalise, et le 10 décembre 2003, le Préfet et le Président du Conseil Général du Haut-Rhin, portent médicalisation du Centre de Jour de 12 places de Kembs et l'autorise « *pour l'accueil exclusif de personnes âgées souffrant de la maladie d'Alzheimer ou de troubles apparentés à raison de 5 jours par semaine, avec médicalisation.* »

Mme ERNY réaffirme ainsi le cap de l'association, à savoir : la volonté partagée par son prédécesseur de faire partie intégrante du paysage d'établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes et plus généralement, d'établissements ou services médico-sociaux à destination des personnes âgées ou en situation de dépendance avec la volonté de poursuivre son développement dans le respect de valeurs éthiques de respect de la personne âgée, de respect des convictions individuelles et d'ouverture à tous sans discrimination de quelque nature que ce soit.

Au 1er juillet 2021, l'« **ASSOCIATION LES LYS D'ARGENT** » diversifie son offre de services à destination de la personne âgée, en proposant de nouvelles activités, comme la gestion du SSIAD, la gestion de l'Accueil du jour, la création d'un SAAD, afin d'être reconnu comme un acteur de proximité sur le territoire du Sud Alsace.

M. Pascal MORITZ prend la présidence du Conseil d'administration à compter de cette date.

En 2022, l'Association a obtenu un des premiers Centre de Ressources Territorial (CRT) de France, légitimant ainsi la palette de services proposée auprès des seniors du territoire et, en 2023, l'activité de formation « **FORMA'LYS** » est créée.

## **1.2. Le projet associatif 2021-2030**

### 1.2.1. Objet de l'association

La volonté de notre association est de poursuivre son développement dans le respect de valeurs éthiques de respect de la personne âgée, de respect des convictions individuelles et d'ouverture à tous sans discrimination de quelque nature que ce soit, la gestion d'établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes et, plus généralement, d'établissements ou services médico sociaux à destination des personnes âgées ou de personnes en situation de dépendance, ainsi que la réalisation de toute activité se rapportant à l'hébergement, l'assistance aux soins et au bien vieillir des personnes âgées.

Pour cela, durant la période 2020-2030, l'association a pour mission de répondre aux objectifs énoncés ci-dessous :

- 🏠 Diversifier son offre de services à destination de la personne âgée, en proposant par exemple de nouvelles activités, comme la gestion de résidences seniors, de SSIAD, accueil de jour, SAAD ou d'une autre offre médico-sociale afin d'être reconnu comme un acteur de proximité sur le territoire du Sud Alsace ;
- 🏠 Offrir des services à des partenaires, individuels ou collectifs, répondant aux mêmes buts que notre association ;
- 🏠 Proposer un management innovant permettant de répondre aux exigences actuelles des salariés œuvrant pour l'association et le bien-être des personnes âgées prises en soins ;
- 🏠 Promouvoir l'association au sein du territoire du Sud Alsace, comme un acteur de référence dans le secteur médico-social tourné vers la prise en charge de la personne âgée, en anticipant les évolutions administratives, conjoncturelles, ... comme, par exemple en se positionnant sur le territoire comme « établissement territorial » (Concertation Grand Age et Autonomie – Mars 2019)

### 1.2.2. Les valeurs de l'association

L'« **ASSOCIATION LES LYS D'ARGENT** » conduit ses actions à partir d'un socle de valeurs, qui signe son **engagement désintéressé** en affirmant :

- 🏠 le respect de la personne, de sa dignité, de son intégrité et de son intimité, comme de sa parole et de ses choix ;
- 🏠 la bientraitance comme fil rouge des interventions et des relations interpersonnelles à travers une démarche d'empathie, de confiance et d'écoute bienveillante ;
- 🏠 la solidarité comme principe intangible qui fonde l'accès aux droits en respectant les obligations de chacun.

### 1.2.3. Les objectifs de l'association

Soucieuse de répondre à l'évolution des besoins, de la géographie des territoires et de la réglementation, l'association s'est fixée les objectifs généraux suivants :

- 🏠 S'adresser plus particulièrement aux personnes en situation de vulnérabilité ;
- 🏠 Optimiser son offre d'accompagnement et de service en proposant des réponses adaptées ;
- 🏠 Proposer un ensemble de prestations via une « plateforme de services à la personne » ;
- 🏠 Assurer la promotion de réponses innovantes ;

S'engager dans des opérations de coopération et/ou de rapprochement avec d'autres opérateurs tels que celui engagé courant 2021 avec les associations ADAJ de Kembs et APSPS de Sierentz

### 1.2.4. Les engagements de l'association

Considérant que c'est bien à l'organisation et aux structures de s'adapter aux besoins de chaque personne accompagnée, et non l'inverse, l'association, qui a comme préoccupation première le bien-être et la satisfaction de la personne, s'attache à lui garantir :

- 🏠 Une écoute attentive et bienveillante ;
- 🏠 Une réponse personnalisée ;
- 🏠 Le respect de ses droits, de sa liberté de choix, comme le recueil de son consentement.

L'association s'engage, par ailleurs, à :

- 🏠 Promouvoir des actions de soutien aux aidants comme aux professionnels ;
- 🏠 Faire du lien avec les différents acteurs de santé ;
- 🏠 Proposer aux professionnels un management innovant, intégrant 3 principes fondamentaux :
  - Un engagement individuel au service du collectif ;
  - Une intégration performante des nouveaux arrivants ;
  - Une philosophie managériale participative et adaptée ;

### **1.3. Les activités de l'Association**

L'association, pouvant se définir comme une « palette de services », gère sept activités :

- 🏠 L'EHPAD sur SAINT-LOUIS. Cet établissement est composé de 2 sites, La Maison du Lertzbach et la Résidence Blanche de Castille, et possède une autorisation d'exploiter une unité de vie protégée (UVP) et un pôle d'activité de soins adaptés (PASA) pour des résidents atteints d'une maladie d'Alzheimer ou de maladies apparentées. Sa capacité est de 145 lits dont 6 d'hébergement temporaire ;
- 🏠 L'accueil de jour « le Pfarrhüs » de Kembs, d'une capacité de 12 places ;
- 🏠 Les ateliers de GASPARG, proposant des animations aux personnes atteintes de troubles cognitifs débutants ou modérés, ou présentant des troubles locomoteurs. L'objectif étant la prévention de l'aggravation de la perte d'autonomie ;  
Différents ateliers existent (*parcours de psychomotricité, initiation aux tablettes numériques, arts créatifs, groupes de parole, sorties, activité physique douce, yoga*) et permettent aussi, pour les patients atteints d'une maladie d'Alzheimer ou d'une maladie apparentée, la poursuite d'une prise en soins après les trois mois d'intervention de l'ESA ;
- 🏠 L'ESA GASPARG, gérée conjointement avec l'AGSSID de Rixheim ;
- 🏠 Le SSIAD de Sierentz ;
- 🏠 Le SAAD, Les Lys Services ;
- 🏠 Le programme d'éducation thérapeutique du patient atteint d'une maladie d'Alzheimer ou maladies apparentées (ETP MAMA).
- 🏠 Le Centre de Ressources Territorial (CRT), une activité qui regroupe la palette de services que propose l'Association. Il a ouvert ses portes en décembre 2022, et répond à un besoin en faveur des professionnels, des aidants et des personnes âgées en perte d'autonomie ou souhaitant rester à domicile le plus longtemps possible.

Notre Association « *palette de services* » permet, au sein du territoire Sud Alsace, à toute personne, et en particulier à celle en situation de vulnérabilité, de pouvoir, demeurer à son domicile ou le cas échéant dans son lieu de vie habituel, dans la mesure du possible, en stimulant son autonomie dans les actes de la vie quotidienne, à l'appui d'un ensemble de services adaptés à ses besoins, dans le cadre d'un accompagnement spécifique et personnalisé contribuant à son bien-être et à sa satisfaction

Pour répondre à cela, *notre association dispose d'un véritable maillage et ancrage territorial dans le Sud-Alsace*, et peut proposer au bénéficiaire, un panel de services complémentaires afin de lutter et ralentir la progression de la maladie d'Alzheimer ou des maladies apparentées.

*Une vraie culture de soins, tournée vers ses bénéficiaires, est développée, afin de garantir une expertise dans ce domaine.*

### **1.4. L'organigramme général**

La structure de l'organigramme est validée par le Conseil d'Administration de l'Association. L'exécution, la composition et l'actualisation de celui-ci est du ressort de la direction générale.

L'organigramme actuel est annexé au présent projet d'établissement (Annexe 1).

## 2. L'INDIVIDUALISATION DE L'ACCOMPAGNEMENT – LE PROJET PERSONNALISÉ

### 2.1. Le projet personnalisé du bénéficiaire au sein de l'Association

Le projet personnalisé est un outil de coordination entre tous les professionnels intervenant auprès du bénéficiaire et a comme objectif de répondre à ses besoins et à ses attentes, ainsi qu'à ceux des proches aidants.

La vision portée par le législateur à travers les différents textes est que le bénéficiaire participe activement à son projet dans une dynamique de parcours, et que soit associé le proche aidant à la réalisation de celui-ci.

Chaque bénéficiaire au sein de l'association a des attentes et des besoins singuliers que les professionnels doivent intégrer dans le projet personnalisé.

Aussi notre association porte une attention particulière sur les points suivants :

- 🏠 Le recueil du consentement
- 🏠 L'accueil du résident
- 🏠 Le respect de l'intimité et de la vie privée
- 🏠 Le respect des droits et des libertés
- 🏠 L'accompagnement de fin de vie digne et respectueux

### 2.2. Objectifs du projet personnalisé

De manière générale l'objectif du projet personnalisé est l'accompagnement du bénéficiaire, ce qui signifie pour nous :

- 🏠 Comprendre l'identité du bénéficiaire, c'est-à-dire qui, il est, qui, il a été, et quelles sont ses habitudes de vie ;
- 🏠 Trouver ce qui a du sens pour lui et ce qui l'intéresse ;
- 🏠 Respecter et valoriser ses compétences internes altérées ;
- 🏠 Lui donner confiance en ses capacités et ses potentialités ;
- 🏠 Respecter son individualité et ses choix ;
- 🏠 Sauvegarder sa dignité dans les interactions sociales
- 🏠 Adapter les conditions externes à la personne pour lui donner l'occasion d'exercer son autonomie ;

Notre association promeut cette autonomie en prenant en compte ses trois dimensions :

- 🏠 **L'autonomie d'action** qui renvoie aux possibilités de mobilité corporelle. Être autonome signifie être capable de se déplacer dans l'espace au moyen des forces dont son corps est doué.
- 🏠 **L'autonomie de pensée** qui qualifie le pouvoir de conduire une argumentation cohérente et réfléchie. Plus spécifiquement, cette forme d'autonomie définit l'état du bénéficiaire capable de participer à une délibération étayée par l'acquisition d'un savoir.
- 🏠 **L'autonomie de la volonté** définit la capacité d'un bénéficiaire à suspendre la spontanéité impulsive qui détermine mécaniquement son action, pour se décider en fonction d'une résolution consciente et personnalisée.

**En pratique**, le projet personnalisé du bénéficiaire doit répondre systématiquement aux 4 interrogations suivantes :

- 🏠 FAIRE SANS : Que peut-on faire sans l'aide du bénéficiaire ?
- 🏠 FAIRE FAIRE : Que peut-on faire faire au bénéficiaire pour valoriser ses capacités ?
- 🏠 FAIRE POUR : Que peut-on faire pour le bénéficiaire afin qu'il se sente accompli ?
- 🏠 FAIRE AVEC : Que peut-on faire avec le bénéficiaire afin qu'il exprime pleinement ses potentialités ?



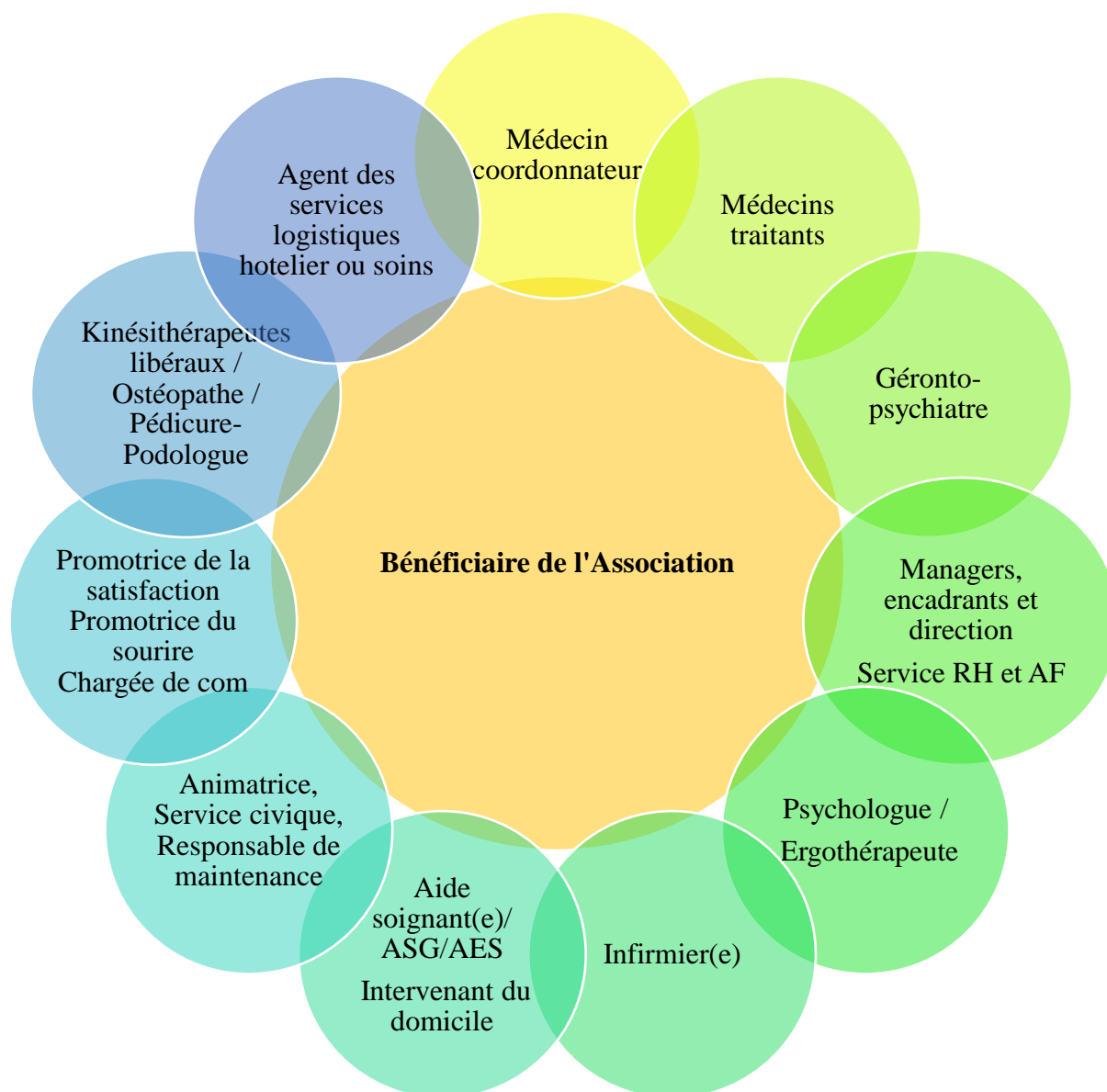
### **2.3. Méthodologie de l'élaboration du projet personnalisé**

La méthodologie de réalisation, le suivi et le contenu du projet personnalisé sont définis dans une procédure, référencée DS P 04.

Cette procédure détermine l'ensemble des actions mises en œuvre par une équipe pluridisciplinaire en réponse aux besoins de santé et aux souhaits/attentes des personnes accueillies au sein de l'Association.

La procédure prévoit également une méthodologie en fonction de l'établissement (EHPAD, Accueil de jour, Service Autonomie à domicile)

A titre d'exemple, l'équipe pluridisciplinaire peut être composée comme suit :



*Une équipe de collaborateurs  
au sein de laquelle chacun est engagé au service du collectif  
dans une dynamique positive autour d'un projet commun*

### 3. PROMOUVOIR LA BIENTRAITANCE POUR LUTTER CONTRE LES MALTRAITANCES AU SEIN DE L'ASSOCIATION

Notre Association a élaboré une procédure, référencée DS P 19, visant à déterminer l'ensemble des actions permettant de promouvoir la bientraitance afin de lutter contre les maltraitements.

#### 3.1. Qu'est-ce que la bientraitance ?

Selon la HAS, la bientraitance est un « *concept global qui consiste à reconnaître l'autre dans son humanité, dans ses droits et dans ses besoins, pour l'aide à se développer, à s'émanciper et à accéder à une vie digne* » Il s'agit donc d'attitudes, de comportements et de pratiques visant à garantir le respect des droits et la dignité des personnes vulnérables, et notamment des bénéficiaires que nous accueillons

La promotion de la bientraitance exige une réflexion collective sur les pratiques des professionnels, et nécessite une mise en acte rigoureuse des mesures que la réflexion collective préconise pour les améliorer.

Il convient de garantir au bénéficiaire d'être le co-auteur de son projet en prenant en compte sa liberté de choix et de décision. De ce fait, les informations qui lui seront transmises doivent être compréhensibles, personnalisées et conformes dans le but de permettre le meilleur accompagnement.

Dès lors, l'objectif principal est de promouvoir la bientraitance afin de prévenir la maltraitance.





La bientraitance vise le bien-être, le respect de la dignité, l'épanouissement, l'estime de soi, l'inclusion et la sécurité de la personne. Elle s'exprime par des attentions, des attitudes, des actions et des pratiques respectueuses des valeurs, de la culture, des croyances, du parcours de vie, de la singularité et des droits et libertés de la personne accompagnée

#### 3.2. Lutter contre la maltraitance

L'article L119-1 du CASF se traduit comme « *la vulnérabilité d'une personne lorsqu'un geste, une parole, une action ou un défaut d'action compromet ou porte atteinte à son développement, à ses droits, à ses besoins fondamentaux ou à sa santé et que cette atteinte intervient dans une relation de confiance, de dépendance, de soin ou d'accompagnement.*

*Les situations de maltraitance peuvent être ponctuelles ou durables, intentionnelles ou non. Leur origine peut être individuelle, collective ou institutionnelle. »*

Il existe plusieurs formes de maltraitance :

-  Les violences physiques (contention, défaut de soins, coups, blessures, bousculades)
-  Les violences morales et psychologiques (réprimandes, injures, exclusion, négligences, privations, abandons, discriminations) : Ce type de mauvais traitement dégrade l'identité, la dignité et la confiance en soi des personnes âgées
-  Les violences médicamenteuses (abus, non-information sur les traitements, privations, mésusages de médicaments).
-  Les maltraitements matériels et financiers (vol d'effets personnels ou d'argent, dégradation des biens, escroqueries, abus de faiblesse).


La dépendance et la déficience cognitive sont des facteurs de risques aggravants.

Pour gérer une situation de crise, il convient de le faire en équipe. A noter que la concertation en équipe pluridisciplinaire est bien une des conditions *sine qua non* pour ne pas reproduire voire amplifier la maltraitance initiale.

### **3.3. Donner une réalité à la liberté de choix**

 Respecter les droits et les choix de l'utilisateur concernant sa propre vie :

Les actions des professionnels se doivent de respecter au maximum les rythmes et modes de vie ainsi que les modes de communication (visuelle, écrite, verbale, non verbale) souhaités. Mettre en place des modalités précises de recueil et de prise en compte des choix de tous les usagers quelle que soit leur capacité d'expression. Lorsque l'utilisateur n'est pas en mesure de s'exprimer, il est recommandé aux professionnels de s'appuyer sur la parole de son représentant légal ou de la personne de confiance éventuellement désignée.

 Personnaliser l'accueil et accompagner l'intégration :

L'accueil d'un nouveau bénéficiaire est une étape très importante pour l'intégration future de celui-ci à la vie collective.

L'accueil du bénéficiaire constitue un élément déterminant dans lequel l'ensemble de l'équipe doit jouer un rôle fondamental. Il traduit ce passage du domicile à l'institution et le degré d'intensité d'une réelle rupture tant physique, géographique que psychologique pour le sujet âgé

 Entendre la parole de l'utilisateur et respecter sa légitimité :

Le respect de l'autonomie du bénéficiaire suppose que les professionnels soient à l'écoute de ses besoins et de ses demandes. Il est recommandé que les professionnels mettent en place des modalités de fonctionnement permettant à l'utilisateur de s'exprimer librement sur ses souhaits, et donnent toute sa légitimité à cette parole. Il est recommandé que cette parole ne soit pas mise en doute, mais qu'elle fasse l'objet d'une compréhension adaptée.

Dans les situations de troubles du comportement ou du langage, il est recommandé que les professionnels adoptent une démarche d'attention et d'analyse adaptée pour que les préférences que manifeste l'utilisateur soient entendues et comprises.

### **3.4. Le respect des droits et des libertés**

C'est ainsi que le dilemme liberté/sécurité se pose au quotidien au sein de l'Association. L'acceptabilité d'un risque « mesuré », « adapté » et « partagé » sur le plan de la personne (le résident ou le bénéficiaire), son entourage, la société et le Droit, impose un compromis.



Celui-ci se doit d'être explicité et s'appuyer sur un raisonnement humain, éthique, clinique et réglementaire.

Ainsi, ce respect des droits de la personne accueillie se doit non seulement d'être apposé mais nécessite inlassablement une sensibilisation, une concertation, un dialogue et une réflexion en équipe pluridisciplinaire afin d'admettre l'expression des difficultés éventuelles et des situations rencontrées.

L'Association est un lieu de vie individuel et collectif, où se côtoient les résidents et les familles avec des personnalités, des attentes et des souhaits différents.

L'Association est également un lieu de travail avec des professionnels soumis à des règles de travail, des responsabilités et des règles éthiques.

La mise en œuvre du projet personnalisé est :

-  Un devoir pour l'ensemble des professionnels dans le but de proposer un accompagnement de qualité, respectueux et adapté à la singularité de chaque résident ;
-  Mais également la recherche d'un compromis entre les souhaits de la personne et les contraintes de la collectivité.

## 4. LE PROJET MANAGERIAL

### 4.1. Politique managériale et culture d'entreprise

Notre volonté est l'engagement de chacun, et l'adhésion générale à la philosophie de notre association. Nous souhaitons que chaque collaborateur réponde à ces questions : *Pourquoi ai-je choisi de travailler pour l'association « Les Lys d'Argent » ? Pourquoi y suis-je attaché ?*

Pour l'accompagner, un guide du collaborateur a été créé en fin d'année 2019. Celui-ci est remis à chaque nouvel arrivant dans une pochette d'accueil et d'intégration.

En 2024, ce guide a subi sa 3<sup>ème</sup> actualisation, démontrant ainsi la volonté de l'Association de s'adapter aux évolutions réglementaire et sociale, en prenant en considération les observations des différents acteurs de l'Association. (CSE, Managers, ....)

A la signature d'un CDI, le Directeur Général explique, lors d'un entretien individuel, la philosophie de l'Association. Cet exercice est réalisé par la DRH pour les personnes signant un CDD.

La création du comité QVCT en 2022, ainsi que la mise en place d'un audit sur les RPS dès le début d'année 2023, démontre la volonté pérenne de l'Association de s'inscrire en faveur du bien-être de ses collaborateurs dans leur travail.

Aujourd'hui le comité est structuré et promeut ses actions.

### 4.2. Affirmation de la raison d'être de l'association

Notre raison d'être est celle que nous promouvons au quotidien, à savoir :

**« Permettre à toute personne, et en particulier à celle en situation de vulnérabilité, de pouvoir demeurer, dans la mesure du possible, à son domicile ou, le cas échéant, dans son lieu de vie habituel en stimulant son autonomie dans les actes de la vie quotidienne, en s'appuyant sur un ensemble de services adaptés à ses besoins dans le cadre d'un accompagnement spécifique et personnalisé contribuant à son bien-être et à sa satisfaction ».**

La raison d'être de nos activités peut se résumer ainsi :

**« Faire de notre association, un lieu de bien-être et de satisfaction pour chacun ».**

### 4.3. Le pacte de confiance

Il s'agit d'un pacte moral conclu entre chaque collaborateur et l'association dans laquelle il évolue.

Pour répondre à notre raison d'être et à l'engagement de notre association, ce pacte se structure autour de quatre principes :

- 👉 **La capacité d'adaptation** : Un engagement individuel au service du collectif
- 👉 **L'inclusion collective** : Une intégration performante des nouveaux arrivants
- 👉 **La solidarité** : Le soutien et l'entraide entre membre d'une même équipe
- 👉 **Le développement personnel** : Une philosophie managériale participative et adaptée

Chaque collaborateur est amené à se questionner, et à se prononcer sur son adhésion à celui-ci. Ce questionnement est individuel et encouragé par le manager lors de l'entretien annuel.

Le collaborateur est ainsi interrogé, à minima, sur la question suivante : *Que faites-vous, au quotidien, pour faire vivre les valeurs de ce pacte ?*

#### **4.4. La feuille de route**

Chaque année, est éditée une feuille de route opérationnelle qui permet à chaque collaborateur d'être informé des projets structurants qui seront menés au cours de celle-ci.

#### **4.5. L'objectif et le chemin**

L'une des valeurs de notre pacte est l'**autonomie**.

Pour cela, chaque collaborateur, lors de son entretien annuel, co-définit avec son manager des objectifs. Ses objectifs fixés, le collaborateur reste libre de déterminer « son chemin » afin de les atteindre.

Le manager est alors présent pour interroger le collaborateur sur la méthode qu'il a choisi et s'assurer de sa pertinence en fonction de nos différentes valeurs (raison d'être, pacte de confiance, culture d'entreprise...) et contraintes (réglementaires, organisationnelles, ...)

#### **4.6. Le droit à l'erreur**

Dans la logique évoquée ci-dessus, et dans le respect de la valeur de **développement personnel**, le collaborateur bénéficie d'un droit de tester, d'innover, de se tromper, et donc d'**un droit à l'erreur**.

Il se doit de s'interroger sur les raisons pour lesquelles cela a fonctionné ou non...

#### **4.7. Le suivi des actions et des objectifs**

Dans le cadre d'une gestion efficace de notre association, il est essentiel de mettre en place un suivi rigoureux des objectifs, des actions, et des projets entrepris.

Un suivi régulier permet de mesurer l'avancement des tâches, d'identifier les obstacles potentiels et de réajuster les stratégies si nécessaire.

Ce processus assure non seulement le respect des délais, mais aussi la qualité des résultats.

Le contrôle des tâches, quant à lui, garantit que chaque membre de l'équipe respecte ses engagements et contribue activement à la réalisation des objectifs fixés.

En instaurant une culture de responsabilité et de transparence (droit à l'erreur ainsi que l'objectif et le chemin), nous favorisons la réussite de nos projets tout en optimisant les ressources disponibles.

L'équipe managériale veille à ce suivi et à la rigueur de la mise en œuvre des actions.

## 5. LA CULTURE DE LA SATISFACTION ET DU BIEN-ETRE

L'Association Les Lys D'Argent est engagée dans une démarche de sécurisation et de continuité des activités. Elle se doit de répondre aux prérogatives fixées par ses statuts, par le projet associatif et par la réglementation, notamment par l'évaluation de la qualité des prestations.

### 5.1. L'évaluation interne et externe

Depuis la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, les ESSMS ont l'obligation de procéder à une évaluation régulière de leurs activités et de la qualité des prestations qu'ils délivrent.

L'objectif était d'apprécier la qualité des activités et prestations délivrées par ces structures aux personnes accueillies par des organismes habilités.

Dans un objectif d'amélioration du dispositif d'évaluation, la loi du 24 juillet 2019 a fait évoluer cette évaluation par :

- 🏠 une nouvelle procédure d'évaluation nationale, commune à tous les ESSMS ;
- 🏠 un nouveau cahier des charges fixant les exigences requises pour devenir un organisme autorisé à réaliser ces évaluations.

Cette évaluation de la qualité des prestations est effective au sein de notre Association.

Les rapports finaux sont adressés à l'ARS Grand-Est et à la CEA

Par conséquent, l'auto-évaluation de nos activités conformément à la nouvelle méthodologie d'évaluation est permanente et est conduite par l'association en associant les professionnels, les personnes accompagnées et les partenaires.

Elle a pour objet l'analyse des processus mis en œuvre, l'organisation et les effets des actions pour les personnes accompagnées. Elle s'appuie sur une analyse documentaire, l'observation des pratiques et le recueil du point de vue des différents acteurs.

**Il s'agit d'une démarche collective et participative qui nécessite d'impliquer l'ensemble des professionnels et de confronter leurs paroles à celles des personnes accompagnées.**

À l'issue de ce diagnostic partagé, les points à valoriser sont mis en avant et les éléments d'amélioration précisés. Un plan d'amélioration continue de la qualité de l'accompagnement est élaboré. Il doit être suivi et communiqué régulièrement aux professionnels et aux personnes accompagnées.

### 5.2. Les comités qualité et d'amélioration continue

La procédure DS P 03 relative à la démarche qualité et d'amélioration continue au sein de l'Association a été actualisée en janvier 2024.

La démarche qualité est une dynamique de progression, un processus d'amélioration continue structuré qui vise à améliorer la qualité de prise en charge, la satisfaction des usagers et la performance globale de toute l'organisation sur une **période à long terme**.

Pour cela, elle crée, à terme, 5 comités :

- 🏠 Le comité QVCT (déjà existant – **Réf : DS P 13**)
- 🏠 Le comité de maîtrise des risques professionnels (Créé en mars 2024 – **Réf : DS P 22**)
- 🏠 Le comité de satisfaction et de facilitation d'expression des bénéficiaires (Créé en juin 2024 - **Réf : DS P 24**)

*Projet présenté en CSE le 08/10/24, au CVS le 11/07/24 ; Approuvé par le CA le 09/10/24*

🏠 Le comité de culture du retour d'expérience (à venir courant du 2<sup>ème</sup> semestre 2024 - Réf : DS P 25)

🏠 Le comité de veille à la sécurité des soins (à venir courant du 2<sup>ème</sup> semestre 2024)



Chaque comité a une composition qui lui est propre, avec le même esprit, à savoir : impliquer le maximum de salariés différents des services de l'Association afin que chaque collaborateur puisse comprendre que les actions du quotidien répondent toutes à la promotion de la raison d'être de l'Association.

### Pourquoi un ou plusieurs comités ?

- 🏠 S'impliquer dans un domaine qui intéresse (avec ou sans connaissance en amont) un collaborateur et acquérir de nouvelles compétences.
- 🏠 Apporter son point de vue et ses idées afin d'avoir un impact positif pour les bénéficiaires, ses collègues et son environnement de travail.
- 🏠 Devenir acteur des actions de développement de l'association à court, moyen et long terme.

Chaque comité se réunit 1x/trimestre. Un calendrier des rencontres des comités est édité à la fin d'année pour planifier les rencontres de l'année suivante.

Également pour coordonner la démarche qualité et d'amélioration continue, un COPIL se réunit 2x/an et est constitué des personnes suivantes :

- 🏠 Le/la président(e) de l'Association ou son représentant
- 🏠 Le/la président(e) du CVS
- 🏠 Le/la président(e) des bénévoles
- 🏠 Des personnes ressources : DRH, PS, Com,
- 🏠 1 représentant de chaque comité
- 🏠 La déléguée syndicale
- 🏠 Le directeur général

### **5.3. Les indices et indicateurs de satisfaction**

Ainsi, pour permettre une prise de décision importante (nouveau projet, création ou redéploiement de poste, ...), l'instauration d'indices et/ou d'indicateurs s'avère nécessaire.

Ces indices et/ou indicateurs permettent d'objectiver les pratiques professionnelles et d'interpréter les résultats attendus pour chaque activité et pôle d'activité.

Les indices et/ou les indicateurs sont définis en collaboration avec les directeurs de pôle et communiqués lors d'un CODIR. Chaque directeur reçoit alors « la photographie » de son pôle à un instant T.

Dans le cadre de l'amélioration continue de la qualité de nos activités et afin de répondre au mieux à nos engagements, les résultats de l'analyse des indices et/ou des indicateurs donnent lieu à, des ajustements de tâches, de missions, d'organisations.

Aussi, chaque trimestre est publié un indice de satisfaction reprenant les objectifs « qualité » fixés par le pôle et la démarche d'évaluation. Cette démarche de publication et d'évaluation fait suite à la réforme relative à la suppression des évaluations internes et externes, remplacées par l'évaluation de la qualité des prestations. La promotrice de la satisfaction est chargée de ce recueil et de sa publication.

### **5.4. Les procédures de pôle**

L'Association Les Lys D'Argent est engagée dans une démarche de sécurisation et de continuité des activités. Elle se doit de répondre aux prérogatives fixées par ses statuts, par le projet associatif et par la réglementation.

A ce titre des documents de délégation ont d'ores et déjà été contractualisés entre le Président de l'Association et le Directeur Général, puis entre le Directeur Général et les différents Directeurs de Pôle.

Cette contractualisation permet de structurer les missions et de déterminer les objectifs du pôle d'activité afin de répondre à la raison d'être de l'association, ainsi qu'aux enjeux liés à l'accueil et à la prise en compte des besoins des bénéficiaires.

Ainsi, il a été indispensable de rédiger les procédures dites « de pôle » afin de détailler le fonctionnement opérationnel, les tâches récurrentes, et les détails des organisations des services (journée type) propres à chaque pôle d'activité.



## **6. LES RESSOURCES HUMAINES ET LA PRISE EN COMPTE DE LA SATISFACTION DU PERSONNEL**

L'amélioration de la prise en charge des bénéficiaires de l'Association passe par une actualisation permanente des connaissances et des qualifications du personnel.

### **6.1. La fidélisation du collaborateur**

#### **6.1.1. Le recrutement**

Le recrutement fait référence au processus de recherche et de sélection de candidats pour pourvoir des postes au sein de l'Association.

Cela implique la publication des offres d'emploi, les entretiens d'embauche.

#### **6.1.2. Recrutement en interne**

Le recrutement en interne favorise le développement des compétences au sein de notre structure.

#### **6.1.3. Le recrutement externe**

Le Directeur de pôle concerné, ou la personne qu'il a désignée, reçoit toutes les candidatures qu'il juge adaptées à l'offre.

#### **6.1.4. Les canaux de recrutement**

- 📌 Site internet de l'Association
- 📌 Publication de l'offre d'emploi auprès de France Travail, sur des sites de recrutement tels que INDEED, via les réseaux sociaux, dans les écoles d'infirmières et d'Aide Soignantes...),
- 📌 Recherche dans notre vivier de candidatures spontanées (par pôle),
- 📌 Forums et salons,
- 📌 Note de service rédigée par le service RH à l'attention de l'ensemble du personnel de l'Association.

### **6.2. L'intégration des nouveaux collaborateurs**

L'attractivité des métiers est un défi majeur dans le monde du travail actuel.

Les nouveaux collaborateurs ont besoin que leur travail ait un sens. Pour cela, nous devons miser sur leurs missions, les valeurs de l'Association et veiller à leur bonne intégration.

L'intégration des nouveaux arrivants, c'est avant tout la transmission du savoir et des compétences.

#### **6.2.1. Le parcours initiatique**

Un parcours initiatique est mis en place, afin de permettre au nouveau collaborateur de s'intégrer au mieux dans son équipe, de présenter la structure, les valeurs, d'être en doublage avec des collaborateurs.

#### **6.2.2. Le rapport d'étonnement**

Il est demandé au salarié de compléter un rapport d'étonnement. Celui-ci s'accompagne d'un dialogue libre et constructif avec son responsable hiérarchique. Cet entretien permet également de faire le point sur son intégration et sa motivation.

### **6.2.3. La demi-journée d'intégration**

Une demi-journée d'intégration est organisée trois fois par an. Les différentes activités de l'Association sont présentées, ainsi que les différents Comités et leur rôle. Des renseignements concernant les Ressources Humaines sont également donnés.

### **6.3. La formation**

L'association impulse une dynamique de formation continue.

Les actions en faveur de la formation continue sont à envisager au regard des objectifs et perspectives du projet d'établissement, mais elles doivent également répondre aux besoins individuels des salariés pour permettre à chacun de construire son projet professionnel.

Ce dernier est également un pivot de la démarche de gestion prévisionnelle des métiers et compétences dans l'association.

Le plan de formation annuel, soumis à consultation au Comité Social et Économique, est ainsi établi pour l'ensemble des salariés, selon :

- 📌 La politique de la Direction (Culture d'entreprise, formations règlementaires, ...)
- 📌 Les souhaits du salarié recueillis lors de l'entretien annuel
- 📌 Les besoins identifiés par le Directeur de Pôle

L'association est entrée dans une démarche d'apprentissage, permettant de former des professionnels au cœur des services.

Les formations qualifiantes (IDE, AS, ASG, AES, ...) sont facilitées ainsi que les promotions professionnelles en fonction de l'ouverture de postes.

Le retour (feedback) de formation est protocolisé.

En effet, après avoir terminé la formation, il est nécessaire de mesurer son impact en situation professionnelle et plus précisément sa valeur ajoutée pour le salarié.

L'évaluation de la formation est multiple et peut être fastidieuse, mais elle est nécessaire à l'association afin d'obtenir un solide retour sur investissement en validant les apports bénéfiques des dispositifs dispensés.

Enfin, à travers des échanges avec les écoles de formation, l'Association accueille un grand nombre de stagiaires (service à la personne, élève aide-soignant, élève infirmier...)

### **6.4. L'entretien annuel**

Dans le respect de la réglementation et pour permettre le recueil des souhaits des salariés ainsi que leur expression, l'entretien annuel est réalisé par chaque manager.

Cet entretien, moment de dialogue et de motivation, permet :

- 📌 L'évaluation des compétences professionnelles du salarié ;
- 📌 L'identification de ses points forts et ceux restant à améliorer ;
- 📌 L'identification de ses besoins en formation.



Une grille d'entretien est complétée par les deux parties. Chaque salarié assure son auto-évaluation, dresse son bilan de l'année écoulée et mesure l'atteinte ou non de ses objectifs pour les réajuster et en déterminer de nouveaux pour l'année à venir avec son responsable hiérarchique.

## **6.5. L'entretien professionnel**

L'Association souhaite privilégier la co-construction en permettant à chaque collaborateur d'être acteur de son évolution professionnelle et d'être accompagné par son responsable hiérarchique et le service des Ressources Humaines.

L'Association a pu faire le constat, au cours de ces dernières années, que si elle doit être moteur en matière de formation, il convient que les professionnels jouent un rôle essentiel dans cette démarche. La systématisation et la récurrence des entretiens ne suffisent pas à changer les mentalités et à susciter l'engouement des salariés pour la mise en œuvre de la formation professionnelle continue.

Pour ce faire, à la suite d'un accord d'entreprise sur le sujet, l'association :

-  organise obligatoirement un entretien professionnel individuel tous les 3 ans à compter de l'embauche du nouveau collaborateur, outre le bilan permettant d'établir l'état des lieux récapitulatif du parcours à réaliser tous les 6 ans conformément à la loi.
-  permet au collaborateur ayant 2 ans d'ancienneté de demander à sa hiérarchie l'organisation d'un entretien professionnel supplémentaire qui pourra être organisé parallèlement à l'entretien annuel

## **6.6. Divers Comités**





Aussi, dans l'optique de la fidélisation du collaborateur, deux Comités ont été créés.

### **6.6.1. Le Comité Qualité de Vie et Conditions de Travail**

Les enjeux du travail renvoient à des questions comme l'autonomie, la nature de l'activité, l'intérêt et le sens accordé au travail, la capacité à s'exprimer et le droit à l'erreur, le sentiment d'être utile et efficace.

Les effets recherchés s'inscrivent dans le registre du management, du dialogue professionnel, du développement de l'initiative et de la capacité d'agir, de l'innovation sociale et organisationnelle.

Ces questions ont directement à voir avec la santé au travail et la qualité de l'engagement, par conséquent notre démarche de QVCT répond aux objectifs ci-dessous :

-  Favoriser un climat de travail serein et stimulant, tout en augmentant la cohésion d'équipe ;
-  Développer notre attractivité, en renforçant notre marque employeur, et sa culture d'entreprise, ainsi qu'en accroissant le taux d'engagement des collaborateurs dans la prise en compte des besoins des bénéficiaires,
-  Réduire le taux d'absentéisme ou le turnover ;
-  Favoriser la motivation professionnelle de nos collaborateurs

Un plan d'actions est défini annuellement et suivi régulièrement par les membres de ce Comité.

### **6.6.2. Le Comité de Prévention des Risques Professionnels**

La prévention des risques professionnels recouvre l'ensemble des dispositions à mettre en œuvre pour préserver la santé et la sécurité des salariés, améliorer les conditions de travail et tendre au bien-être au travail.

Une démarche de prévention des risques professionnels se construit en impliquant tous les acteurs de l'Association et s'appuie sur les neuf grands principes généraux qui régissent l'organisation de la prévention, à savoir :

- 🚧 Éviter les risques, c'est supprimer le danger ou l'exposition au danger
- 🚧 Évaluer les risques, c'est apprécier l'exposition au danger et l'importance du risque afin de prioriser les actions de prévention à mener
- 🚧 Combattre les risques à la source, c'est intégrer la prévention le plus en amont possible, notamment dès la conception des lieux de travail, des équipements ou des modes opératoires
- 🚧 Adapter le travail au salarié, en tenant compte des différences interindividuelles, dans le but de réduire les effets du travail sur la santé
- 🚧 Tenir compte de l'évolution de la technique, c'est adapter la prévention aux évolutions techniques et organisationnelles
- 🚧 Remplacer ce qui est dangereux par ce qui l'est moins, c'est éviter l'utilisation de procédés ou de produits dangereux lorsqu'un même résultat peut être obtenu avec une méthode présentant des dangers moindres. Planifier la prévention en intégrant technique, organisation et conditions de travail, relations sociales et environnement
- 🚧 Donner la priorité aux mesures de protection collective et n'utiliser les équipements de protection individuelle qu'en complément des protections collectives si elles se révèlent insuffisantes
- 🚧 Donner les instructions appropriées aux salariés, c'est former et informer les salariés afin qu'ils connaissent les risques et les mesures de prévention.

### **6.7. Réalisation du Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels**

Il doit être réalisé en collaboration avec les salariés et doit faire l'objet d'une mise à jour au moins annuelle.

Ce document permet d'effectuer l'évaluation des risques professionnels. Chaque risque doit être évalué, puis hiérarchisé en fonction de sa gravité et sa fréquence. De cette manière, des priorités sont établies. Plus un risque est fort, plus il doit être traité en priorité. Il doit également être réactualisé en cas d'aménagement important modifiant les conditions de travail.

Suite à cela, un plan d'actions est établi. Il permet de définir les mesures à prendre pour réduire au maximum les risques et mettre en place des barrières de prévention

### **6.8. La prise en compte des risques psychosociaux**

L'ensemble des salariés s'implique dans sa mission « de prendre soins et d'accompagner ». Cette mission est d'autant plus difficile que les salariés sont confrontés à la grande dépendance, la maladie etc....

Au-delà de la difficulté physique de l'accompagnement de la personne âgée dépendante, le personnel est soumis à une charge psychologique induite par les demandes multiples et complexes du bénéficiaire et de sa famille. Cette charge psychologique se trouve aggravée par les conséquences d'éventuelles erreurs ou omissions générant de fait un stress au travail.

Une démarche de prévention des risques psychosociaux visant l'amélioration des conditions de travail au sein de notre Association a été entreprise. Un plan d'actions suite au diagnostic des risques psychosociaux a été élaboré et contient 68 thèmes qui sont suivis et analysés par le Comité de Préventions de Risques Professionnels.

## **6.9. Evolution du Pôle RH à l'horizon 2029**

Lorsque l'on parle du service des Ressources Humaines, on le réduit souvent à l'élaboration des contrats et à la gestion des paies.

Le service RH est une véritable ressource stratégique au service de l'Association. Il doit également devenir un lieu d'échanges et d'écoute pour l'ensemble des collaborateurs.

Les enjeux les plus importants d'ici 2029 sont :

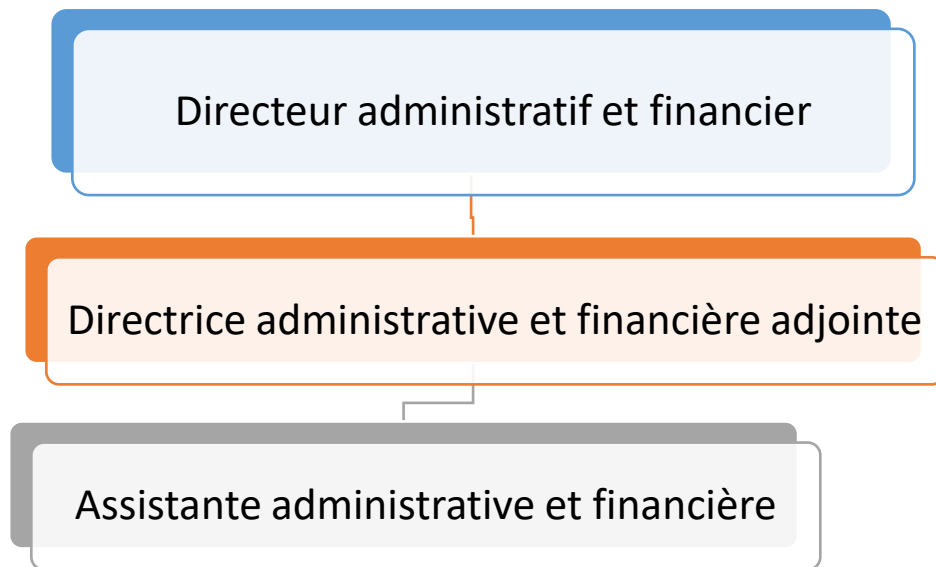
- 🗄️ La mise en place du coffre-fort numérique qui est un espace de stockage virtuel, personnel et sécurisé. Il est mis à la disposition des salariés dans le cas de la dématérialisation du bulletin de paie. Le coffre-fort numérique contribue à moderniser la marque employeur. Il est attendu des nouvelles générations qui sont habituées à utiliser des outils digitaux, à effectuer leurs démarches en ligne.
- 🗄️ La poursuite du développement personnel en se basant sur la compétence du collaborateur et en encourageant la formation.
- 🗄️ Suite à l'évolution réglementaire et technique constante, le service des Ressources Humaines doit se doter d'un nouveau logiciel de paie. Cela contribuera à améliorer l'efficacité, la précision et la conformité de la gestion de la paie au sein de l'Association.

## 7. L'ADMINISTRATION ET LA GESTION FINANCIERE, UN APPUI OPERATIONNEL

La fonction administrative et financière constitue une fonction support par excellence.

Il n'en demeure pas moins qu'elle a toute sa place lorsqu'il s'agit de la **satisfaction du résident (ou du bénéficiaire), de sa famille ainsi que du personnel.**

### 7.1. L'organisation du pôle



Le pôle administratif et financier se compose de trois collaborateurs dont un Directeur administratif et financier.

Son rôle est : d'assurer, d'animer la coordination du service mais aussi de produire et superviser les états financiers de l'Association, l'application des normes comptables en relation avec les tiers (Commissaire aux comptes, Expert-comptable, Partenaires financiers, Assureur, Autorités de tarification ou Conseils divers).

C'est à l'équipe administrative qu'un résident (ou bénéficiaire) et sa famille doit s'adresser pour toute question pratique relative à la facturation ou, s'agissant plus particulièrement de l'EHPAD, à l'élaboration, du suivi des dossiers des résidents et, le cas échéant, de la mise en place du dossier d'aide sociale (Aide Sociale Départementale, Allocation Logement, ...).

### 7.2. Les objectifs du pôle

Le pôle assure cinq missions principales :

- 🏠 L'élaboration et le suivi budgétaire de l'établissement ;
- 🏠 La facturation et la réalisation du dossier administratif des résidents en EHPAD ;
- 🏠 La comptabilité générale et analytique de chaque établissement de l'Association ;
- 🏠 La gestion de trésorerie ;
- 🏠 L'accompagnement décisionnel des différents directeurs de pôle et de la direction générale (politique achat, relation avec les fournisseurs, négociations diverses, stratégie financière, ...).

### 7.3. Le suivi budgétaire et financier

### 7.3.1. Le tableau de bord

Le pôle administratif et financier suit l'évolution des résultats de l'Association, élabore le budget prévisionnel et contrôle la gestion de la trésorerie. Pour cela, il met en place des outils de contrôle indispensables au suivi des activités.

Le tableau de bord en fait partie.

Ce dernier est alimenté par le pôle Administratif et Financier ainsi que celui des Ressources Humaines, dans le but de suivre mensuellement l'avancement budgétaire de chaque activité (EHPAD, SAD, CRT, ADJ, ...), de l'Association.

En centralisant des données aussi essentielles que l'évolution des charges de personnel (masse salariale, intérim, heures supplémentaires, remplacement, ...), du taux d'absentéisme, du taux d'occupation (accueil permanent, accueil temporaire, accueil de jour), du taux d'employabilité, du taux de « productivité » ou du mix des prestations, anciennement SAAD, liées à l'assistance PA+PH, l'accompagnement, l'entretien maison et travaux ménagers) mais aussi du report du résultat d'exploitation de chaque structure, ce tableau de bord constitue un outil de pilotage efficace.

### 7.3.2. Les ratios d'analyse financière

Les ratios permettent : une mesure synthétique de la structure financière et de la performance de l'association ; **une analyse de l'évolution dans le temps** de sa situation financière mais aussi de **se comparer** à des structures d'un même secteur d'activité.

Le pôle administratif et financier a retenu trois ratios significatifs, à suivre annuellement :

- 🏠 Le **ratio d'indépendance financière** qui mesure le degré de dépendance de la structure vis-à-vis des prêteurs de fonds. Il permet surtout d'évaluer les possibilités d'emprunter à nouveau ;
- 🏠 Le **ratio de vétusté des immobilisations** qui mesure le niveau d'usure de l'appareil productif et plus généralement la « dynamique d'investissement » d'une structure ;
- 🏠 La **trésorerie en jours d'exploitation**.

<b>Thèmes et intitulés (valeurs indicatives)</b>
(Mode de calcul)
<b>1. Indépendance financière (norme bancaire &lt;50%)</b> Emprunts (comptes 16 hors c/165, c/1688 et c/169) x 100 / FRNG (hors amortissement)
<b>2. Vétusté des immobilisations (Maintenir vers 60%)</b> Solde créditeur des c/28 / Solde débiteur des c/21 et 23 correspondants
<b>3. Trésorerie en jours d'exploitation (60 jours minimum)</b> Trésorerie x 365 j / Total classe 6 (charges décaissables uniquement)

### 7.4. La gestion de trésorerie de l'Association

La trésorerie de l'Association fait l'objet d'un suivi quotidien.

Les principaux éléments influençant les flux de trésorerie sont clairement identifiés :

Les encaissements listés sont :

- 🏠 Cotisations des membres
- 🏠 Subventions allouées par les autorités de tarification (ARS, CEA), une collectivité locale ou autre
- 🏠 Produits issus de la facturation (prix de journée, repas visiteurs ou autres prestations)
- 🏠 Donations de la part de particuliers ou d'institutionnels
- 🏠 Indemnités journalières de l'Assurance maladie ou de caisses de prévoyance

Les décaissements listés sont :

- 🏠 Loyers, abonnements divers (eau, électricité, internet...) honoraires
- 🏠 Paiement des salaires (+ charges sociales)
- 🏠 Règlement des prestataires (blanchissage, alimentation à l'extérieur, maintenances diverses)
- 🏠 Remboursement de prêt
- 🏠 Achats de fournitures
- 🏠 Paiement des fournisseurs d'immobilisation (en conformité avec les prévisions du PA)
- 🏠 Organisation d'évènements, de réceptions, ...

#### **7.4.1. Le rapprochement bancaire**

L'état de rapprochement bancaire est le contrôle régulier des comptes bancaires, compte tenu de la discordance attendue entre le solde en comptabilité et le solde figurant sur le relevé bancaire.

Les chèques bancaires établis ou encaissés donneront lieu à comptabilisation par l'Association qu'au fur et à mesure de leur émission ou de leur réception ; ils ne figureront sur le relevé de banque qu'après un certain délai.

Via le logiciel de comptabilité de l'Association, un pointage manuel de toutes les opérations bancaires figurant sur le journal de banque du mois déterminé sera effectué avec les opérations figurant sur le relevé de banque du même mois. Cette opération permettra d'isoler les écritures enregistrées dans le journal et ne figurant pas encore sur le relevé de compte ainsi que les écritures inscrites sur le relevé mais non encore comptabilisées dans le journal de banque.

Les rapprochements bancaires sont effectués tous les quinze jours, pour l'EHPAD, et à la fin de chaque mois pour les autres structures.

#### **7.4.2. Le plan de trésorerie prévisionnel**

Le plan de trésorerie est un document prévisionnel qui permet de visualiser les flux de trésorerie à venir sur les 12 prochains mois. Il prend la forme d'un tableau en deux parties qui renseigne d'un côté les encaissements, de l'autre les décaissements de l'Association prévus pour chaque structure échelonnés tous les mois.

Cet outil, tenu sous tableur Excel, permet au pôle administratif et financier de suivre l'évolution de la trésorerie associative au fil de l'eau, d'adapter les prévisions en fonction du réel, d'ajuster les prévisions afin d'éviter voire anticiper les mauvaises surprises et ainsi éviter les problèmes de liquidité affectant la capacité de chaque établissement de l'Association à payer ses fournisseurs et son personnel en temps et en heure.



## **8. LE CENTRE DE RESSOURCES TERRITORIAL, PALETTE DE SERVICES**

Le Centre de Ressources Territorial, du GHT 12, comme les autres CRT, organise des actions en direction de toutes les personnes âgées du territoire et de leurs proches aidants, pour favoriser l'accès aux soins et à la prévention et l'inclusion sociale.

Il propose aussi un soutien aux professionnels dans leur exercice quotidien. Il propose, sous conditions, un accompagnement renforcé aux personnes âgées en perte d'autonomie.

Les missions du CRT sont scindées en deux volets et trois parties bien distinctes :

### **8.1. Le volet 1**

#### **8.1.1. La prévention**

Pour anticiper la perte d'autonomie, notre Association, à travers le CRT, propose, à ce jour, les Ateliers de Gaspar (ADG) auprès de quatre communes différentes : Rixheim, Altkirch, Saint-Louis et Kembs.

Ce sont des ateliers de prévention secondaire, basés sur des ateliers ludiques encourageant la confiance en soi ainsi que le renforcement de la santé physique, psychologique et émotionnelle.

L'ambition des ADG est de développer un maillage de prévention sur l'ensemble du territoire du GHT 12 en proposant des ateliers mobiles et itinérants ainsi que des services complémentaires comme des ateliers de prévention primaire.

Des conférences et des temps de partage sont régulièrement organisés à destination des aidants. Ces événements leur permettent de trouver du soutien et d'avoir des moments à eux. A ce titre, deux types d'offre sont actuellement proposés : GASPAS' AIDANT et DOMI'LYS.

Une offre « GASPAS » plus complète verra le jour sur la période 2025-2029.

La prévention, c'est aussi faciliter l'accès aux soins pour nos aînées. En partenariat avec l'EHPAD sur Saint-Louis, sont organisées des cessions de dépistages, des consultations ophtalmologiques et des séances de vaccination.

#### **8.1.2. Les actions en faveur des professionnels**

Des RDV thématiques pour l'amélioration des pratiques à destination des professionnels de santé et des structures partenaires du CRT sont organisés. Ces RDV peuvent porter sur des thématiques comme, la qualité de vie au travail, le plan bleu. Un autre thème peut également être proposé par nos partenaires.

Des solutions de télémédecine et de radiologie mobile à domicile sont déployées et peuvent constituer un appui aux professionnels de santé du secteur.

Un accompagnement, un conseil administratif, financier ou RH aux structures médico-sociales peuvent également être proposés.

### **8.2. Le volet 2**

L'équipe CRT réalise un accompagnement renforcé et adapté visant à répondre aux besoins spécifiques des seniors pris en charge. Chaque situation fait l'objet d'une prise en soins personnalisée.

Le but étant de permettre un maintien à domicile de qualité en toute sécurité, le plus longtemps possible.

En pratique, nous proposons comme action :

- 🏠 La sécurisation et l'aménagement adapté du logement en partenariat avec le CICAT 68,
- 🏠 L'intervention de services d'aides à domicile,
- 🏠 Une aide aux aidants,
- 🏠 Une coordination des différents intervenants,
- 🏠 Une mise en œuvre de prestations (animatrice à domicile, ...)

Les motifs d'admission sont les suivants :

- 🏠 Le retour d'hospitalisation
- 🏠 Le logement inadapté
- 🏠 L'absence ou l'épuisement de l'aidant
- 🏠 L'isolement de la personne
- 🏠 Une pathologie complexe
- 🏠 La fin de vie

### **8.3. Le périmètre d'intervention du CRT**

Le CRT intervient sur le GHT 12 « Sud Alsace » dont : Saint-Louis Agglomération (SLA), Mulhouse Alsace Agglomération (M2A), les collectivités de Thur-Doller et la Communauté de Communes Sundgau.



## 9. LE PLAN D' ACTIONS 2025-2029 DE L' ASSOCIATION AU SERVICE DE SES ETABLISSEMENTS

### Fiche Action N° 1

#### Mise en œuvre de la démarche de Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE)

<b>Objectifs</b>	Responsabiliser le personnel de l' Association, vis-à-vis de l' impact environnemental et humain de nos activités.
<b>Argumentaire</b>	<p>La responsabilité sociétale des entreprises (RSE) également appelée responsabilité sociale des entreprises est définie par la commission européenne comme l' intégration volontaire par les entreprises de préoccupations sociales et environnementales à leurs activités commerciales et leurs relations avec les parties prenantes.</p> <p>En d' autres termes, la RSE c' est la contribution des entreprises aux enjeux du développement durable.</p> <p>Une entreprise qui pratique la RSE va donc chercher à avoir un impact positif sur la société tout en étant économiquement viable.</p> <p>La démarche RSE s' articule autour de trois grandes dynamiques d' actions éthiques qui sont économiques, sociétales et environnementales.</p> <p>Elle est aussi guidée par les sept principes qui sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>🌱 La gouvernance de l' organisation ;</li> <li>🌱 L' environnement ;</li> <li>🌱 Les droits humains ;</li> <li>🌱 La contribution au développement local ;</li> <li>🌱 Les relations et conditions de travail ;</li> <li>🌱 Les bonnes pratiques des affaires ;</li> <li>🌱 La protection des bénéficiaires.</li> </ul>
<b>Responsable ou pôle responsable</b>	Direction Générale
<b>Action à mettre en œuvre</b>	Réalisation d' un schéma directeur stratégique pour notre Association et ses établissements, permettant d' agir de manière pragmatique et concrète, au quotidien, en faveur de la démarche RSE
<b>Échéance</b>	2026
<b>Indicateurs de suivi</b>	Schéma directeur réalisé Communication en faveur de la démarche Impact positif de la démarche

### Fiche Action N° 2

#### Pérennisation de l' équilibre financier et de la prospérité financière visant à innover et investir

<b>Objectifs</b>	Garantir l' excellente santé financière de l' Association dans le but de dégager des fonds permettant d' innover et d' investir.
<b>Argumentaire</b>	L' objectif principal de toute association est de répondre aux besoins de ses résidents ou bénéficiaires tout en assurant sa viabilité à long terme. Au sein d' une association en faveur des personnes âgées, la pérennisation de l' équilibre financier et la prospérité financière sont cruciales si l' on veut innover et investir dans des services et infrastructures de qualité.
<b>Responsable ou pôle responsable</b>	Direction administrative et financière
<b>Action à mettre en œuvre</b>	Veiller au respect du plan de retour à l' équilibre financier ; Proposer des solutions nouvelles visant à retrouver des marges de manœuvre. Conseiller/ accompagner la Direction générale ainsi que les directeurs de pôle et managers afin d' atteindre cet objectif.

<b>Échéance</b>	Toute la période
<b>Indicateurs de suivi</b>	Un résultat combiné de l'Association positif

### Fiche Action N° 3

#### Développement de la politique RH

<b>Objectifs</b>	Permettre à chaque collaborateur d'exprimer ses talents, d'évoluer professionnellement et de promouvoir son Association et ses conditions de travail
<b>Argumentaire</b>	Dans une association dédiée aux personnes âgées, le développement d'une politique de ressources humaines (RH) robuste est essentiel pour attirer, motiver et retenir des professionnels compétents. Une politique RH bien définie favorise l'innovation, améliore la qualité des services et assure une gestion efficiente et durable des ressources humaines.
<b>Responsable ou pôle responsable</b>	Direction des Ressources Humaines
<b>Action à mettre en œuvre</b>	Mise en place d'un nouveau logiciel de paie Dématérialisation des bulletins de paie Poursuite du développement personnel en encourageant la formation
<b>Échéance</b>	Toute la période
<b>Indicateurs de suivi</b>	Intégration du logiciel de paie avec d'autres logiciels de l'Association Taux de dématérialisation Nombre de participants aux formations proposées

### Fiche Action N° 4

#### Déploiement de la politique qualité afin de dispenser des prestations de qualité aux bénéficiaires

<b>Objectifs</b>	Mettre en œuvre le schéma directeur de la politique qualité en constituant des comités visant à impliquer l'ensemble des collaborateurs de l'Association dans le but de contribuer à la promotion de la raison d'être de celle-ci.
<b>Argumentaire</b>	Le déploiement d'une politique qualité est essentiel pour garantir que les services offerts par une association aux personnes âgées répondent aux standards les plus élevés. Une politique qualité bien définie et mise en œuvre assure non seulement la satisfaction des bénéficiaires, mais aussi la crédibilité et la pérennité de l'association.
<b>Responsable ou pôle responsable</b>	Direction de la satisfaction
<b>Action à mettre en œuvre</b>	Suivre les plans d'actions de l'Association Poursuivre le travail d'uniformisation de la gestion documentaire Mener des audits de satisfaction notamment sur les pratiques professionnelles Faire vivre les comités AC
<b>Échéance</b>	Toute la période
<b>Indicateurs de suivi</b>	Audit trimestriel Plan d'action actualisé mensuellement Enquête de satisfaction annuelle Comités trimestriels

### Fiche Action N° 5

#### Rayonnement de l'établissement dans son territoire grâce à l'appui de l'Association

<b>Objectifs</b>	Appliquer les axes du projet associatif afin de contribuer à l'apport de solutions et de soutien aux seniors du territoire du Sud Alsace
------------------	--

<b>Argumentaire</b>	Le rayonnement des établissements pour personnes âgées dans leur territoire est essentiel pour attirer des bénéficiaires, des partenaires et des financements. L'appui de l'Association joue un rôle crucial dans la promotion de ses établissements, en renforçant leur visibilité, leur réputation et leur intégration dans la communauté locale.
<b>Responsable ou pôle responsable</b>	Direction générale
<b>Action à mettre en œuvre</b>	Communication interne et externe Partenariat entre structures Engagement dans le territoire (CLS, CDCA, FEHAP, ...) Développement de nouvelle activité ou regroupement avec d'autre structure ayant le même but que notre Association
<b>Échéance</b>	Toute la période
<b>Indicateurs de suivi</b>	Publication maîtrisée sur les réseaux sociaux Captation des avis (google, enquête, ...) Nouveau partenariat Nouveau regroupement de structures

<b>Fiche Action N°6</b> <b>Développement du Centre de Ressources Territorial (CRT)</b>	
<b>Objectifs</b>	Assurer le bon développement et déploiement du CRT
<b>Argumentaire</b>	Ce nouveau dispositif s'intègre pleinement dans la stratégie de « palette de services » de l'Association en permettant de répondre aux objectifs fixés par les statuts de cette dernière et apporter des réponses précises aux seniors du territoire.
<b>Responsable ou pôle responsable</b>	Direction générale
<b>Action à mettre en œuvre</b>	Poursuivre le développement du CRT en acquérant une deuxième autorisation d'exploitation visant à renforcer notre action sur le territoire du GHT 12
<b>Échéance</b>	2027
<b>Indicateurs de suivi</b>	Obtention de la deuxième autorisation Prolongation de la première autorisation

<b>Fiche Action N°7</b> <b>La cybersécurité</b>	
<b>Objectifs</b>	Définir un schéma directeur des systèmes d'informations (SI)
<b>Argumentaire</b>	La cybersécurité est cruciale pour protéger les données sensibles, prévenir les cyberattaques, et garantir la confidentialité des informations personnelles et professionnelles. Dans un monde de plus en plus connecté, des mesures de sécurité robustes réduisent les risques financiers, légaux et de réputation, tout en assurant la continuité des activités face aux menaces croissantes
<b>Responsable ou pôle responsable</b>	Direction générale
<b>Action à mettre en œuvre</b>	Déploiement du service informatisé mutualisé Réalisation dudit schéma directeur
<b>Échéance</b>	2026
<b>Indicateurs de suivi</b>	Nombre de réunions du COPIL SI Réalisation du schéma directeur

## **PARTIE II : L'ETABLISSEMENT ENGAGE POUR REpondre A LA RAISON-D'ETRE DE L'ASSOCIATION**

*Faire de notre association, un lieu de bien-être et de  
satisfaction pour chacun*

## 1. PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT

### 1.1. Carte d'identité de l'établissement

N° FINESS EJ : 68 001 4131

N° FINESS ET : 68 001 4149

Référent de site : Pierre FRANTZ, directeur du pôle EHPAD

Arrêtés d'autorisation : 23/01/2020

Date de la dernière évaluation externe : 05 et 06 février 2024

Propriétaire du bâti : Site de la Maison du Lertzbach, Saint-Louis Agglomération

Site de la résidence Blanche de Castille, Ville de Saint Louis

Durée des conventions de mise à disposition : 15 ans à compter du 01/01/2020

### 1.2. Situation géographique

L'EHPAD sur SAINT-LOUIS est situé à la frontière avec l'Allemagne et la Suisse.

Cette situation privilégiée, à proximité de l'hôpital de Saint-Louis au cœur d'un pôle de santé, apporte à l'établissement, réactivité et fluidité dans le parcours de santé du résident



### 1.3. Le public accompagné

Il s'agit de personnes âgées et dépendantes. Qu'elles soient atteintes de troubles cognitifs et/ou de handicaps physiques

### 1.4. Capacité d'accueil

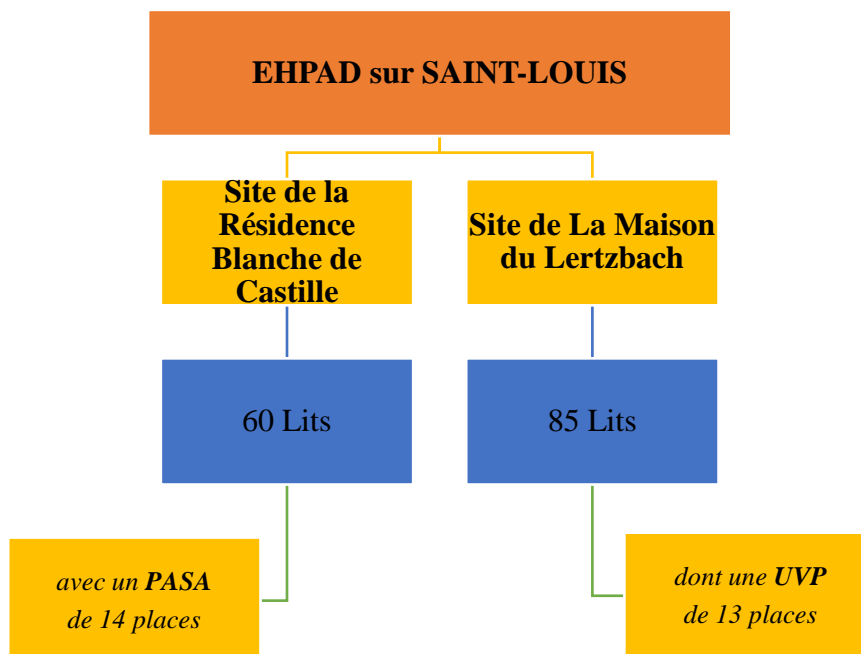
L'établissement est autorisé à accueillir 145 résidents, dont 6 places d'hébergement temporaire.

Le site de la « Résidence Blanche de Castille », propriété de la Ville de Saint-Louis, est composée de 60 lits. Le site de « La Maison du Lertzbach » (85 lits) est, quant à lui, propriété de Saint-Louis Agglomération.



L'établissement bénéficie également de 13 lits en unité de vie protégé (UVP) situés sur le site de La Maison du Lertzbach.

Depuis 2022, l'établissement accueille un pôle d'activité en soins adaptés (PASA) de 14 places au sein du site de la Résidence Blanche de Castille.



## 1.5. Description des locaux

### 1.5.1. Les chambres

L'établissement dispose uniquement de chambres individuelles d'environ 20 m<sup>2</sup> avec salles de bain et toilettes intégrées. Elles sont équipées de mobiliers adaptés (lit médicalisé, chevet, fauteuils gériatriques, étagère, chaise, placard mural, ...)

Le résident qui le souhaite peut aménager son espace avec du petit mobilier (sous réserve de fonctionnalité). Les chambres bénéficient de grandes fenêtres offrant une luminosité naturelle chaleureuse. Les chambres sont disposées de part et d'autre de couloirs entrecoupés de petits salons.

Les chambres pour les résidents en accueil temporaire ne se différencient pas d'un point de vue architectural des autres chambres.

### 1.5.2. Les espaces de vie

L'établissement offre un ensemble convivial et chaleureux. Les espaces de vie et les chambres sont répartis sur deux étages pour chacun des sites

Ils se composent notamment :

- 🏠 D'espaces administratifs
- 🏠 D'offices et de salles de restauration
- 🌳 De jardins extérieurs,
- 🏠 De cours intérieures (sur le site de la maison du Lertzbach, le site de Blanche de Castille donnant directement sur le parc)
- 🏠 De petits salons
- 🏠 D'une salle d'animation sur chaque site
- 🏠 De salles de soins et transmission
- 🏠 De salles de pause (une sur chaque site)

- 🏠 De 3 salles de formation/réunion ( 2 sur le site de la Maison du Lertzbach et 1 sur le site de Blache de Castille)
- 🏠 Dans les sous-sols se trouvent essentiellement des locaux techniques rangements et vestiaires



### 1.5.3. Les espaces extérieurs

L'établissement dispose de deux parkings extérieurs.  
Deux magnifiques parcs apportent une valeur ajoutée à l'ensemble de la structure.

L'ensemble de cet espace est sécurisé par un grillage et des caméras de vidéo protection. Les accès sont régis par des portails équipés de digicodes.



### 1.6. Sécurité et sûreté des personnes et des biens au sein de l'établissement

Il est important de distinguer sécurité (relative au risque incendie) et sûreté (protection des biens et personnes)

La sûreté des personnes (salariés, résidents et familles) est au centre des préoccupations de notre établissement.

Dans ce but, un plan de sécurisation de l'établissement (PSE) est fourni à chaque salarié lors de sa prise de fonction. Le PSE a pour vocation de protéger l'établissement, tant contre les violences au quotidien que contre la menace terroriste, aujourd'hui multiforme. Pour cela il est important d'en prendre connaissance et ce de manière régulière afin d'acquérir les bons réflexes dans des situations où la sûreté de nos sites pourrait être mise en défaut.

Une formation incendie est dispensée à chaque salarié dans les 4 mois suivant son intégration dans notre structure, puis de manière régulière afin d'entretenir les bons réflexes. Dans le même esprit, des simulations d'évacuation peuvent être organisées de manière impromptue.

## 2. CONTEXTE ACTUEL DE L'ETABLISSEMENT

Notre prise en soins a connu différent bouleversement majeur après 2020 et une crise sanitaire d'envergure nous obligeant à nous remettre en question et /ou à innover sur nos modèles de prise en compte de différentes demandes et pathologies.

Ces changements ont pris plusieurs visages, qu'ils soient humains par l'émergence de nouvelles formations et/ou métiers, ou structurels par des travaux ou des adaptations technologiques :

Nom/objectif de l'action	Objectif	Action réalisée	Action encore en cours
Mener un projet UVP	Augmenter la qualité de prise en charge lié à la maladie d'Alzheimer		En cours de formation du personnel et différents travaux à réaliser
Création du pôle d'activité de soins adaptés	Accueillir 14 résidents sur un pôle de soins adapté	Oui	
Travaux sur le site de BDC	Refaire 10 chambres et une salle de soins	Oui	
Favoriser l'implication du résident dans sa prise en soins	Favoriser la place centrale de l'utilisateur	Oui via les PA	
Changement de prestataire restauration et internalisation de la prestation entretien des communs	Augmenter la qualité de la prestation et donc le bien être du résidents	Oui	
Mise en place de partenariat	Développer des partenariats avec des acteurs locaux	Oui	

- 🏠 Le projet UVP a été mené et mis en place avec l'approche carpe diem. Une équipe spécialisée d'assistants en soins gériatriques (ASG) est en cours de formation afin de pouvoir répondre au mieux aux demandes et avoir une approche spécifique de ces pathologies
- 🏠 Le PASA a été créé sur le site de Blanche De Castille et accueille 14 résidents par jour, 7 du site de la Maison du Lertzbach et 7 du site de la Résidence Blanche De Castille. Il est destiné exclusivement aux résidents de l'EHPAD et a comme objectif de proposer une prise en compte spécifique pour nos résidents atteints de troubles cognitifs. Les résidents peuvent y aller 1 à 3 fois par semaine. C'est le médecin coordonnateur de la structure qui prescrit cette prise en charge.
- 🏠 10 Chambres et la salle de soins sur le site de Blanche de Castille ont été entièrement refaites. Nous avons mis dans ces chambres toute la technologie à portée des personnes âgées, disponible en 2022. Un Système domotique pour pouvoir interagir avec son environnement, sanitaire modulable, BSO orientable et inclinable, rail au plafond passant par la chambre et la partie sanitaire
- 🏠 La place des usagers a subi plusieurs évolutions significatives entre 2020 et 2025, elle a été marquée par une attention accrue portée à leurs besoins spécifiques, à leur autonomie en favorisant une participation active des résidents dans leur prise en charge et leur environnement de vie.
- 🏠 Un changement de prestataire restauration afin de pouvoir proposer une cuisine de saison et répondre à une demande de double choix au quotidien
- 🏠 Internalisation du service s'occupant de l'entretien des espaces communs afin d'assurer un niveau optimal de satisfaction

- 🌟 La mise en place de partenariats avec des acteurs locaux, tels que le lycée de Saint- louis, les périscolaires du territoire, différentes associations du territoire ouvrant par exemple sur la médiation animale.
- 🌟 Application des préconisations des évaluations internes et externes
- 🌟 L'organisation en place visant à prendre en considération les demandes des bénéficiaires et notamment son projet personnalisé

Cette prise en compte des demandes est effectuée dans le cadre du Projet d'Accompagnement du résident, **mais c'est quoi un PA ?**

**Un projet personnalisé du résident** en EHPAD, est un document officiel qui définit l'accompagnement individualisé d'un résident au sein de l'établissement. Il est obligatoire et doit être élaboré dans les six mois suivant l'admission du résident.

**Le PA a pour objectifs de :**

- 🌟 **Respecter les besoins et les attentes** du résident, en tenant compte de son histoire de vie, de ses habitudes, de ses souhaits et de ses aspirations.
- 🌟 **Favoriser le maintien de l'autonomie** du résident et de ses capacités.
- 🌟 **Promouvoir son bien-être** physique, psychique et social.
- 🌟 **Permettre une coordination des interventions** des différents professionnels qui accompagnent le résident.

**Le PA est élaboré conjointement par :**

- 🌟 **Le résident** (ou son représentant légal s'il est hors d'état d'exprimer sa volonté).
- 🌟 **La famille du résident** (si elle le souhaite).
- 🌟 **L'équipe pluridisciplinaire de l'EHPAD**, qui comprend notamment, le référent (membre du personnel du service soins), la psychologue, l'ergothérapeute et l'animatrice.

**Le PA doit comporter plusieurs éléments, dont :**

- 🌟 **Une évaluation des besoins et des capacités du résident** dans les différentes dimensions de sa vie (autonomie, santé, relations sociales, etc.).
- 🌟 **Des objectifs personnalisés** à atteindre, définis en concertation avec le résident et sa famille.
- 🌟 **Des actions concrètes** à mettre en œuvre pour atteindre ces objectifs, avec indication des professionnels responsables de leur mise en œuvre.
- 🌟 **Des modalités d'évaluation et de suivi** du PA, qui permettent de vérifier régulièrement si les objectifs sont atteints et d'ajuster les actions si nécessaire.

**Le PA est un document évolutif** qui doit être revu régulièrement, au moins une fois par an, ou plus souvent si l'état de santé du résident ou ses besoins changent. Il peut également faire l'objet de révisions à la demande du résident, de sa famille ou de l'équipe pluridisciplinaire.

**Le PA est un outil essentiel pour garantir un accompagnement de qualité aux résidents des EHPAD, dans le respect de leurs droits et de leurs aspirations.** Il permet de favoriser leur bien-être et de vivre le plus autonome possible au sein de l'établissement.

## Analyse SWOT :

FACTEURS INTERNES		
POINTS FORTS (+)		IMPORTANCE
1	Finances saines	1
2	Politique de formation interne ambitieuse	2
3	Equipe d'encadrement stable	1
4	Taux d'encadrement (ratio résident / personnel) supérieur à la moyenne	1
5	Deux services spécialisés UVP et PASA	2
6	Matériel renouvelé régulièrement	2
7	Politique QVCT participative et aboutie	3
8	Locaux entretenus par les bailleurs afin d'assurer un cadre de vie optimal	3
9	Parcs extérieurs	3
10	Prestataire cuisine travaillant exclusivement des produits frais et produisant en liaison chaude	2
11	Association dynamique et attrayante	2
12	Tarifification libre, tout en gardant l'habilitation à l'aide sociale	1
13	Retour positif évaluations externes (lien avec les familles, CVS)	1
14	Equipe médicale renforcée	1
15	Structuration de la démarche Qualité	1
16	Politique RH volontariste	1

FACTEURS INTERNES		
FAIBLESSES (-)		IMPORTANCE
1	Fort taux de micro-absentéisme	1
2	Nombre élevé d'accidents du travail	1
3	Usure professionnelle accentuée par la période COVID	2
4	Absence UHR	2
5	Démarche RSE en balbutiement	1
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		
16		

FACTEURS EXTERNES		
OPPORTUNITÉS (+)		IMPORTANCE
1	Politique de la ville et de l'agglomération très portée sur les seniors	1
2	Ecoute attentive des autorités de tutelles	1
3	Partenariats extérieurs (Lycées, collègues, GHRMSA, etc.,)	2
4	CRT, reconnaissance de l'ancrage territorial	2
5	Projet associatif structuré avec une palette de services complète	2

FACTEURS EXTERNES		
MENACES (-)		IMPORTANCE
1	Métiers en tensions, difficultés de recrutement	1
2	Proche frontière suisse / alignement salaire suisse difficile	2
3	Peu d'Aides-soignantes et d'infirmières diplômées chaque années	2
4	Concurrence de deux autres EHPAD limitrophes (Kembs et Village Neuf) et Sierentz ?	3
5	Politique nationale de promotion du maintien à domicile qui entraine que les aînés arrivent de plus en plus tard et dans un état de dépendance plus avancé en EHPAD	3

### 3. L'ORGANISATION INTERNE DE L'ETABLISSEMENT VISANT A DISPENSER LES PRESTATIONS

#### 3.1. L'organisation interne

Notre établissement s'ancre dans une organisation participative où chaque salarié peut être consulté pour des sujets allant au-delà de son périmètre professionnel. Nous pensons que le point de vue de tout salarié étant au contact direct du bénéficiaire est essentiel à la construction de sa prise en soins.

Pour exemple ce projet d'établissement a été coconstruit avec l'ensemble des acteurs de la direction et des managers de terrain.

Dans une logique structurelle, nous sommes organisés en différents services afin de répondre au mieux aux demandes des résidents et en s'assurant de la qualification professionnelle de nos collaborateurs dans leurs domaines d'activités respectifs.

C'est pourquoi, nous avons articulé cette organisation autour de quatre axes essentiels à nos résidents (questionnaire envoyé aux résidents afin d'identifier leurs besoins)

- 🌟 Le service animation, qui assure les missions de vie sociale et du bénévolat
- 🌟 Le service soins, qui assure les missions liées aux soins
- 🌟 Le service hôtelier, qui assure l'entretien des locaux, la gestion du linge et le service des repas
- 🌟 Le service cuisine, qui confié à un prestataire assure la confection des plats

La campagne d'évaluation interne et externe mené durant les années 2023 et 2024, nous a permis de mettre en lumière nos réussites et nos axes de travaux.

Il en ressort notamment, et même si cela est déjà fait (*cf : rapport d'évaluation externe*) que le résident doit être au centre de tous les choix le concernant. Il est donc consulté dès son arrivée dans la construction de son projet de vie (*voir page 34*).

Dans les chapitres suivants, nous présentons chaque service et leurs projets respectifs.

#### 3.2. La gestion des paradoxes

La mise en œuvre des principes ci-dessous, soulève des difficultés qui sont à la source même de l'action sociale et médico-sociale.

L'article L.116-1 du CASF définit ainsi les fondements de l'action sociale et médico-sociale : « *L'action sociale et médico-sociale tend à promouvoir, dans un cadre interministériel, l'autonomie et la protection des personnes, la cohésion sociale, l'exercice de la citoyenneté, à prévenir les exclusions et à en corriger les effets. Elle repose sur une évaluation continue des besoins et des attentes des membres de tous les groupes sociaux, en particulier des personnes handicapées et des personnes âgées, des personnes et des familles vulnérables, en situation de précarité ou de pauvreté, et sur la mise à leur disposition de prestations en espèces ou en nature.* ».

Ces principes en tension, associant les couples suivants font l'objet de vigilance particulière au sein de l'établissement, permettant de concilier les deux thèmes. Ces vigilances sont décrites dans les points ci-dessous.

### 3.2.1. Liberté et sécurité

Un paradoxe fondamental qui réside dans la conciliation entre la liberté des résidents et leur sécurité.

D'un côté, la liberté :

- 🌸 Les résidents, en tant qu'individus, ont le droit fondamental de préserver leur autonomie et de faire leurs propres choix.
- 🌸 Cela inclut la liberté d'aller et venir, de choisir ses activités, de gérer ses finances et de maintenir ses relations sociales.
- 🌸 Le respect de la liberté est essentiel pour le bien-être psychologique et la dignité des résidents.

De l'autre côté, la sécurité :

- 🌸 Les résidents, souvent âgés et fragilisés, peuvent être exposés à des risques de blessures, de chutes, d'errements ou de maltraitance.
- 🌸 La responsabilité de l'EHPAD est de garantir la sécurité des résidents et de les protéger de tout danger.
- 🌸 Cela peut impliquer de mettre en place des restrictions ou des mesures de surveillance, qui peuvent parfois limiter la liberté des résidents.

Ce paradoxe se traduit par des tensions et des dilemmes éthiques :

- 🌸 Comment garantir la sécurité des résidents sans pour autant restreindre excessivement leur liberté ?
- 🌸 Comment trouver un équilibre entre protection et respect de l'autonomie ?
- 🌸 Comment faire face aux situations où la liberté d'un résident peut mettre en danger sa sécurité ou celle des autres ?

Il n'y a pas de réponse facile à ces questions. Toutefois ces approches nous aident à y répondre :

- 🌸 Mettre en place une approche individualisée et personnalisée : chaque résident est unique et ses besoins en matière de liberté et de sécurité doivent être évalués individuellement.
- 🌸 Favoriser la participation des résidents aux décisions qui les concernent : les résidents doivent être consultés et pouvoir exprimer leurs souhaits et leurs préférences.
- 🌸 Développer une culture de la bientraitance et de la communication : le dialogue et la collaboration entre les résidents, les familles, les professionnels et les instances responsables sont essentiels pour trouver des solutions adaptées.
- 🌸 Former le personnel à la gestion de ce paradoxe : les professionnels doivent être sensibilisés aux questions éthiques et savoir comment composer avec les tensions entre liberté et sécurité.

Le paradoxe entre la liberté et la sécurité des résidents en EHPAD est un défi permanent.

Il n'y a pas de solution miracle, mais une réflexion éthique et une approche pragmatique sont nécessaires pour trouver un équilibre acceptable entre les deux droits fondamentaux.

Ce défi est d'autant plus important que la population sur nos deux sites est de plus en plus âgée et dépendante.

Il est crucial de trouver des solutions qui permettent aux résidents de vivre en sécurité tout en préservant leur dignité et leur autonomie.

### 3.2.2. Prévention et correction des effets de l'exclusion

L'exclusion en EHPAD est un phénomène complexe et multidimensionnel.

Il peut prendre différentes formes :

- 🌟 Exclusion sociale : isolement relationnel, sentiment de solitude, manque de participation aux activités sociales.
- 🌟 Exclusion institutionnelle : sentiment d'être infantilisé, non écouté, non respecté par les professionnels.
- 🌟 Exclusion symbolique : sentiment de ne plus avoir de valeur, d'être dévalorisé, d'être une charge pour la société.

Ce paradoxe se traduit par des tensions et des dilemmes :

- 🌟 Comment prévenir l'exclusion des résidents tout en tenant compte de leurs besoins spécifiques et de leurs limitations ?
- 🌟 Comment corriger les effets de l'exclusion sans stigmatiser les résidents ou les culpabiliser ?
- 🌟 Comment faire face aux situations où l'exclusion d'un résident est nécessaire pour le bien-être du groupe ?

Il n'y a pas de réponse facile à ces questions mais plutôt certaines pistes de solutions :

- 🌟 Mettre en place une culture d'inclusion et de bienveillance.
- 🌟 Favoriser la participation des résidents aux décisions qui les concernent.
- 🌟 Développer une approche individualisée et personnalisée.
- 🌟 Former le personnel aux questions éthiques et à la gestion des situations complexes.

En suivant ces bonnes pratiques, nous pouvons mieux prévenir et corriger les effets de l'exclusion.

Voici quelques exemples concrets d'actions mise en place :

- 🌟 Favoriser les liens sociaux et intergénérationnels : organiser des rencontres avec des enfants, des familles, des bénévoles, etc.
- 🌟 Encourager la participation des résidents aux activités de l'EHPAD : ateliers, sorties, animations, etc.
- 🌟 Mettre en place des espaces de vie conviviaux et chaleureux : favoriser les échanges et les interactions entre résidents.
- 🌟 Former le personnel à l'écoute et à la communication bienveillante.
- 🌟 Respecter les choix et les souhaits des résidents.
- 🌟 Lutter contre les stéréotypes et les préjugés liés à l'âge.

La prévention et la correction des effets de l'exclusion sont des défis permanents.

Ces défis sont d'autant plus importants que la population des EHPAD est de plus en plus âgée et dépendante.

Il est primordial de trouver des solutions pour que les résidents puissent vivre en sécurité et en dignité, tout en se sentant inclus et valorisés.

Il est important de noter que la gestion du paradoxe de la prévention et de la correction des effets de l'exclusion est un processus continu qui nécessite une vigilance et une adaptation constante. Il est également



important de souligner que le rôle des familles et des proches est essentiel pour prévenir et lutter contre l'exclusion des résidents en EHPAD.

### **3.2.3. Individualisation de l'accompagnement et recherche de la cohésion sociale**

L'individualisation de l'accompagnement et la recherche de la cohésion sociale constituent deux objectifs importants et complémentaires.

L'individualisation de l'accompagnement vise à respecter les besoins, les envies et les rythmes de chaque résident.

La recherche de la cohésion sociale vise à créer du lien et du vivre-ensemble entre les résidents, favorisant ainsi leur sentiment d'appartenance à une communauté.

Ces deux objectifs peuvent parfois sembler paradoxaux.

En effet, comment concilier le respect de l'individualité de chaque résident avec la nécessité de créer du lien social ?

Comment garantir à la fois une prise en charge individualisée et des moments de partage et de convivialité ?

1. Mettre en place une approche individualisée et personnalisée :

- 🌟 Cela passe par une évaluation approfondie des besoins et des capacités de chaque résident.
- 🌟 Il est important de tenir compte de ses envies, de ses habitudes de vie, de son histoire personnelle et de ses projets.

2. Favoriser la participation des résidents aux décisions qui les concernent, encore et toujours :

- 🌟 Cela permet de leur donner le sentiment d'être acteurs de leur prise en charge et de leur vie.
- 🌟 Il est important de les consulter sur les activités proposées, les horaires des repas, les sorties, etc. CVS, commission des menus.

3. Développer des espaces de vie conviviaux et chaleureux :

- 🌟 Cela favorise les interactions et les échanges entre les résidents.
- 🌟 Il est important de créer des espaces confortables et accueillants où les résidents peuvent se retrouver et partager des moments de détente.

4. Proposer des activités variées et adaptées aux besoins des résidents :

- 🌟 Cela permet de répondre aux envies de chacun et de créer des occasions de rencontres et d'échanges.
- 🌟 Il est important de proposer des activités physiques, intellectuelles, manuelles, culturelles, etc.

5. Former le personnel à l'écoute et à la communication bienveillante :

- 🌟 Cela permet de créer une relation de confiance avec les résidents et de mieux comprendre leurs besoins.

- 🌟 Il est important que le personnel soit capable d'accueillir les individualités et de favoriser la cohésion sociale.

Une approche pragmatique est nécessaire afin de trouver des solutions adaptées.

### **3.2.4. Exercice de la citoyenneté et mise en œuvre de mesures contraintes**

L'exercice de la citoyenneté et la mise en œuvre de mesures contraintes constituent deux principes fondamentaux, parfois en tension.

D'un côté, la citoyenneté implique le respect des droits et libertés fondamentaux des résidents, y compris leur liberté de choix, d'expression et de participation à la vie sociale.

De l'autre côté, les mesures contraintes peuvent être nécessaires pour garantir la sécurité et le bien-être des résidents, notamment en cas de troubles cognitifs ou de risques de fugue.

Ce paradoxe soulève des questions :

- 🌟 Comment garantir le respect de la citoyenneté des résidents tout en prenant en compte les impératifs de sécurité et de protection ?
- 🌟 Comment trouver un équilibre entre l'autonomie des résidents et la nécessité de les protéger ?
- 🌟 Comment faire face aux situations où la liberté d'un résident peut mettre en danger sa sécurité ou celle des autres ?

Plusieurs pistes de solutions sont mises en place pour gérer ce paradoxe.

1. Mettre en place une approche individualisée et personnalisée :

- 🌟 Cela passe par une évaluation approfondie des besoins et des capacités de chaque résident.
- 🌟 Il est important de tenir compte de ses envies, de ses habitudes de vie, de son histoire personnelle et de ses projets.

2. Favoriser la participation des résidents aux décisions qui les concernent :

- 🌟 Cela permet de leur donner le sentiment d'être acteurs de leur prise en charge et de leur vie en EHPAD.
- 🌟 Il est important de les consulter sur les mesures qui les concernent, y compris les mesures contraintes.

3. Développer une culture de la bienveillance et de la communication :

- 🌟 Cela permet de créer un climat de confiance et de respect entre les résidents, les familles et le personnel.
- 🌟 Il est important de favoriser le dialogue et la collaboration pour trouver des solutions adaptées à chaque situation.

4. Former le personnel à l'éthique et à la gestion des situations complexes :

- 🌟 Cela permet aux professionnels de mieux comprendre les enjeux du paradoxe entre citoyenneté et mesures contraintes.

- 🌟 Il est important qu'ils soient capables de prendre des décisions éclairées et respectueuses des droits des résidents.

#### 5. Rechercher des solutions alternatives aux mesures contraintes.

- 🌟 Il est important de privilégier des solutions non coercitives si possible.
- 🌟 Des technologies d'aide à la personne, des interventions psychosociales ou des aménagements de l'environnement peuvent parfois être suffisants.

### **3.2.5. Personnalisation de l'accompagnement et règles de la vie collective**

D'un côté, la personnalisation vise à respecter les besoins, les envies et les rythmes de chaque résident.

De l'autre côté, les règles de vie collective sont nécessaires pour garantir le bon fonctionnement de l'établissement et la sécurité de tous.

Ce paradoxe soulève des questions :

- 🌟 Comment respecter l'individualité de chaque résident tout en instaurant un cadre de vie commun ?
- 🌟 Comment trouver un équilibre entre liberté et sécurité ?
- 🌟 Comment faire face aux situations où les besoins individuels entrent en conflit avec les règles collectives ?

#### 1. Mettre en place une approche individualisée et personnalisée.

- 🌟 Cela passe par une évaluation approfondie des besoins et des capacités de chaque résident.
- 🌟 Il est important de tenir compte de ses envies, de ses habitudes de vie, de son histoire personnelle et de ses projets.

#### 2. Favoriser la participation des résidents aux décisions qui les concernent.

- 🌟 Cela permet de leur donner le sentiment d'être acteurs de leur prise en charge et de leur vie en EHPAD.
- 🌟 Il est important de les consulter sur les règles de vie collective et sur les aménagements possibles.

#### 3. Développer une culture de la bienveillance et de la communication.

- 🌟 Cela permet de créer un climat de confiance et de respect entre les résidents, les familles et le personnel.
- 🌟 Il est important de favoriser le dialogue et la collaboration pour trouver des solutions adaptées à chaque situation.

#### 4. Former le personnel

- 🌟 Cela permet aux professionnels de mieux comprendre les enjeux du paradoxe entre personnalisation et vie collective.
- 🌟 Il est important qu'ils soient capables de prendre des décisions éclairées et respectueuses des droits des résidents.

### **3.3. En conclusion**

On voit bien qu'il est primordial de concilier la personnalisation de l'accompagnement et les règles de la vie collective en EHPAD qui sont des objectifs permanents.

Il est essentiel de trouver des solutions pour que les résidents puissent vivre en sécurité et en dignité, tout en se sentant respectés et acteurs de leur vie

Il n'y a pas de solution miracle, mais une réflexion éthique et une approche pragmatique sont nécessaires pour trouver des solutions adaptées.

Ces solutions passent par des grands principes qui font office de « fil rouge » à notre projet d'établissement.

- ✿ Mettre en place une approche individualisée et personnalisée.
- ✿ Favoriser la participation des résidents aux décisions qui les concernent. Promouvoir l'implication du résident dans son projet
- ✿ Développer une culture de la bienveillance et de la communication
- ✿ Poursuivre la formation du personnel
- ✿ Proposer des activités variées et adaptées aux besoins des résidents
- ✿ Développer des espaces de vie conviviaux et chaleureux.

Nous allons dérouler ces principes fondamentaux dans chaque service du pôle EHPAD/Maintenance afin de les faire vivre.



## 4. L'ACCUEIL, PIERRE ANGULAIRE, POUR UNE SATISFACTION OPTIMALE DES RESIDENTS

### 4.1. Les objectifs de l'accueil de résidents

L'accueil d'un nouveau résident est une étape très importante pour l'intégration future de celui-ci à la vie collective. L'accueil du résident constitue un élément déterminant dans lequel l'ensemble de l'équipe doit jouer un rôle fondamental. Il traduit ce passage du domicile à l'institution et le degré d'intensité d'une réelle rupture tant physique, géographique que psychologique pour le sujet âgé.

L'accueil du résident se fait par la responsable hôtelière / gouvernante et une infirmière aux alentours de 11h30 sur le site de la Maison du Lertzbach afin de pouvoir prendre son premier repas en compagnie de sa famille et vers 14h00 sur le site de la Résidence de Blanche de Castille afin d'y partager la collation de l'après-midi avec ces accompagnants.

A son arrivée, la personne est accompagnée dans sa chambre. Afin qu'il se familiarise à son nouvel environnement, son nom a été affiché sur la porte de sa chambre, un mot de bienvenue et un cadeau ont été déposés avant son arrivée par l'animatrice.

Le résident a la possibilité de personnaliser sa chambre en amenant du petit mobilier, des photos, des bibelots, des tableaux, des plantes ...

L'infirmière, ainsi que la responsable hôtelière accordent du temps au nouveau résident afin de mieux le connaître. Elles lui communiquent les informations nécessaires telles que les horaires des repas, l'utilisation de l'appel malade, le rôle des différents personnels, la remise des clés de la chambre et de la boîte aux lettres, signature de l'état des lieux ...

Par la suite le référent soignant ainsi qu'un membre de l'équipe hôtelière élaborent le recueil de données du nouveau résident. Le but étant de cibler au mieux les besoins du résident afin de lui apporter la prise en charge la plus appropriée. Ils évaluent l'aide quotidienne dont il a besoin, son port de matériel : appareil auditif, lunettes etc.... Ils précisent également la situation familiale de la personne, ses goûts et dégoûts alimentaires, ses loisirs, ses habitudes de vie (l'heure du lever, du coucher, préférence pour le petit déjeuner...).

Toutes ces données recueillies seront notées dans le dossier de soin du résident sur le logiciel métier NETSoins.

L'animatrice se présente dans les premiers jours suivant l'entrée afin d'expliquer les animations qui sont proposées.

Si l'entrée du nouveau résident a été correctement prévue, organisée, pensée, l'accueil du premier jour devrait s'effectuer dans une angoisse moindre et l'intégration du sujet à la vie de l'établissement aura plus de chance de réussir.

### 4.2. L'accueil physique

L'accueil physique de l'association les Lys D'argent, se situe sur le site de la maison du Lertzbach. Celui-ci est ouvert du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 13h00 à 17h00.

Géré par notre promotrice du sourire, ses missions sont les suivantes : accueillir, renseigner, informer et orienter l'ensemble des personnes se présentant ou téléphonant à l'accueil de l'association.

Nous traitons également vos demandes par mail à l'adresse suivante : [accueil@leslysdargent.fr](mailto:accueil@leslysdargent.fr)

Sur la période 2025 – 2029, le but sera l'évolution de l'accueil au niveau numérique, une organisation de travail sera repensée afin d'avoir une meilleure gestion de l'accueil et d'améliorer les délais de traitements, des demandes et d'avoir un suivi tracé. Les appels seront filtrés de façon plus complète afin de libérer du temps au manager de terrain qui recevront toutes les demandes hors urgence par mail.

### **4.3. La restauration**

La restauration est un élément essentiel du bien-vivre en EHPAD sur lequel le résident et sa famille sont attentifs. En effet, la restauration est un service à part entière et la qualité de cette dernière est souvent un point de satisfaction ou d'insatisfaction. Le moment du repas est un moment important, mais également un repère dans la journée du résident, il est donc essentiel pour nous ainsi que pour notre prestataire Les Agapes'Hôtes d'en faire un moment de plaisir.

#### ***Qu'est-ce que la restauration sur l'EHPAD de Saint Louis ?***

À la Résidence de Blanche de Castille ainsi qu'à la Maison du Lertzbach, cette activité ne se limite pas seulement à une fonction « alimentaire », mais met en jeu bien d'autres aspects tels que les aspects psychologiques, culturels, sociologiques etc.

Les repas sont des moments privilégiés avec les résidents, c'est pour cela que depuis le 01 janvier 2024, la prestation du service en salle a été reprise par les équipes hôtelière des deux sites.

Ces repas font appel aux odeurs, aux couleurs, aux saveurs et concourent à la perpétuation des relations sociales.

L'activité de la cuisine ne s'arrête pourtant pas à la production de repas puisqu'elle intervient aussi en complémentarité du projet d'animation. En effet, la cuisine est souvent associée aux événements festifs tels que les repas à thèmes (dans le respect des saisons afin de maintenir des repères temporels) : l'épiphanie, carnaval, fête des mères, fête des pères, fête de l'été, fête de Noël etc...

Lors des sorties organisées par les animatrices, la cuisine va préparer des repas ou « paniers pique-nique »

Des moments de convivialité sont organisés pour l'anniversaire des résidents avec un gâteau de prévu pour chaque occasion, de plus il est important pour nous de maintenir les liens familiaux, c'est pour cela que nous donnons la possibilité de réserver une table 7j/7 à toute personne qui souhaite partager un repas avec l'un de nos résidents.

Tous les dimanches, des viennoiseries sont proposées aux résidents pour le petit déjeuner, un brunch est prévu une fois par mois et pour le déjeuner un apéritif est offert.

Le repas est confectionné sur place avec des produits frais de préférence. Les pâtisseries sont par exemple réalisées entièrement sur place par nos cuisiniers.

Le double choix est proposé à nos résidents midi et soir.

L'offre de restauration se veut autant que possible personnalisée, adaptée aux goûts, aux habitudes, aux convictions religieuses, et tient compte des aversions et des pathologies éventuelles. C'est pourquoi, il est proposé une adaptation permanente de la prestation aux besoins évolutifs du résident, notamment en mettant en place une modification des textures, une adaptation du régime ou en proposant le « Manger Mains ».

Une commission des menus est en place au sein de l'association. Elle réunit les résidents, le chef de secteur du prestataire restauration, le chef de cuisine, la diététicienne, la responsable hôtelière / gouvernante, la représentante des familles, les animatrices, les représentants de l'accueil de jour et le directeur, cette liste est non exhaustive, la commission est ouverte à toute personne souhaitant y participer sur demande.

Elle a pour objectif de recueillir les avis, les points de satisfaction et d'amélioration

La commission se réunit tous les derniers vendredis du mois hors juillet, août et décembre.

Entre 2025 et 2029, l'ambition première du service hôtelier sera l'accroissement de la qualité du service en salle à manger. Cela s'effectuera à travers plusieurs actions telles que la formation des agents en interne ainsi qu'en externe grâce à un partenariat avec un lycée hôtelier et l'élaboration d'un guide de bonne

pratique hôtelière. L'embauche d'apprentis en BEP commercialisation et service en CHR sera l'une des priorités du service ainsi que l'ouverture de la salle à manger aux personnes extérieures pour le service du midi, du lundi au vendredi sous réservation.

#### **4.4. La blanchisserie**

Le linge est pour les résidents un moyen de préserver sa personnalité, son identité, de conserver son estime de soi. Aussi, il est primordial que nos prestataires maintiennent le linge dans son état d'origine en retournant aux résidents du linge propre, bien plié et repassé avec un délai de retour satisfaisant.

L'entretien du linge plat et des tenues professionnelles est confié à un prestataire externe, la société ANETT.

La prestation du linge des résidents ainsi que du linge de toilette est confiée à l'établissement et service d'aide par le travail (ESAT) MARIE PIRE.

A horizon 2025 – 2029, le but est l'harmonisation de la prestation linge en EHPAD grâce à la gestion de la totalité du linge (des résidents, du linge de toilette, du linge plat ainsi que des tenues de nos salariés), par un prestataire unique. De plus un partenariat avec cette blanchisserie devra être mis en place afin d'avoir les moyens de faciliter le marquage du linge sur place et de pouvoir garantir à toutes familles ou résident que chacune des pièces arrivant en structure sera identifiée. Cela permettra de maîtriser voire de supprimer toutes pertes envisageables.

#### **4.5. L'entretien des locaux**

Les chambres des résidents sont nettoyées de façon régulière et autant que nécessaire, en fonction de l'utilisation par les résidents. Le nettoyage est également effectué le Week end.

L'EHPAD sur Saint Louis est un lieu de vie dont la finalité est la qualité de vie de chaque résident tout au long du séjour.

La promotion de la qualité de vie des résidents est une donnée importante dans l'accompagnement et la prise en charge des résidents.

La chambre doit se rapprocher le plus possible du domicile du résident. Nous sommes attachés à ce principe malgré les difficultés liées au fait qu'il s'agisse d'un lieu intime et privé au sein d'un établissement de vie collective.

Les axes du service hôtelier sont les suivants :

- Offrir un cadre de vie accueillant, propre et sécurisant, qu'il s'agisse des espaces intérieurs comme extérieurs, des communs comme des espaces privatifs,
- Respecter le lieu de vie privé, l'intimité de la personne et ses habitudes de vie,
- Favoriser les liens entre les résidents, les familles et les agents.

De plus il sera demandé à chaque résident disposant de toute ses capacités cognitives, s'il souhaite l'entretien de son espace de vie tous les jours ou pas, un planning d'entretien sera mis en place entre l'équipe hôtelière ainsi que le résident et sera réévalué tous les 3 mois.

#### 4.6. La responsable hôtelière

La priorité de la responsable hôtelière sur l'axe 2025 – 2029 sera la formation :

Des équipes autant par des formations faites par des prestataires extérieurs pour améliorer les prestations quotidiennes auprès des résidents, que par des formations en interne sur la communication, la compréhension, le travail d'équipe et la cohésion d'équipe 1x/mois lors de réunions ponctuelles.

Création d'un partenariat avec l'organisme Sahneo et les lycées des environs pour :

- 🌟 L'accueil de stagiaires tout le long de l'année lors de formation continue
- 🌟 La formation d'apprentissage ou contrat de professionnalisation
- 🌟 La formation qualifiante (ASMS) pour tous les salariés en CDI le souhaitant

Création avec les équipes d'une formation de plusieurs jours ouverte à l'extérieur afin de recentrer le métier d'agent hôtelier et de le valoriser. L'agent hôtelier est bien loin de n'être qu'un agent d'entretien.

Formation de la gouvernante par des formations managements

<b>Fiche Action N°8</b> <b>Optimiser le marquage du linge résident</b>	
<b>Objectifs</b>	Optimiser le marquage du linge de résident afin d'éviter les pertes
<b>Argumentaire</b>	Mettre en place un système afin de pouvoir marquer le linge en amont des admissions, voir pour des astreintes de la blanchisserie sur L'EHPAD
<b>Responsable ou pôle responsable</b>	Pilote : Gouvernante Co pilote : responsable hôtelière
<b>Action à mettre en œuvre</b>	Partenariat à mettre en place avec la blanchisserie
<b>Échéance</b>	2025
<b>Indicateurs de suivi</b>	Nbr de fois ou la blanchisserie est présente sur L'EHPAD

<b>Fiche Action N°9</b> <b>Meilleure gestion des demandes au niveau de l'accueil</b>	
<b>Objectifs</b>	Meilleur dispatching des demandes, informations, doléances
<b>Argumentaire</b>	Gain de temps, meilleure communication au sein de l'association, suivi tracé
<b>Responsable ou pôle responsable</b>	Pilote : Responsable hôtelière Co pilote : agent d'accueil
<b>Action à mettre en œuvre</b>	Création de plusieurs mails type pour l'ensemble de l'association afin de transmettre immédiatement les demandes aux personnes concernées. Toutes les demandes hors urgence sont concernées.
<b>Échéance</b>	2026
<b>Indicateurs de suivi</b>	Nbr de mail envoyé



<b>Fiche Action N°10</b> <b>Augmenter la qualité de prestation en salle à manger</b>	
<b>Objectifs</b>	Création d'un guide de règles hôtelières
<b>Argumentaire</b>	Formation des agents aux techniques hôtelières et création d'un recueil des bases hôtelières
<b>Responsable ou pôle responsable</b>	Pilote : Responsable hôtelière Co pilote : équipe hôtelière
<b>Action à mettre en œuvre</b>	Partenariat avec un lycée hôtelier / journée immersion dans des structures de restauration / rédaction du guide hôtelier
<b>Échéance</b>	2027
<b>Indicateurs de suivi</b>	Distribution d'un questionnaire propre à la salle à manger

<b>Fiche Action N°11</b> <b>Embauche d'apprenti et création de partenariat</b>	
<b>Objectifs</b>	Avoir 1 apprenti sur chaque site en commercialisation et services en CHR ainsi qu'en apprentissage service et prestation des secteurs sanitaires et sociales ou contrat de professionnalisation
<b>Argumentaire</b>	Développer l'apprentissage
<b>Responsable ou pôle responsable</b>	Pilote : Responsable hôtelière Co pilote :
<b>Action à mettre en œuvre</b>	Rdv dans un lycée hôtelier, communication sur l'embauche d'apprenti
<b>Échéance</b>	2025 – 2026
<b>Indicateurs de suivi</b>	Note et obtention du diplôme de nos apprentis

<b>Fiche Action N°12</b> <b>Restaurant</b>	
<b>Objectifs</b>	Ouverture de la salle à manger aux personnes extérieures Accentuer les contrôles en cuisine afin de garantir une veille sanitaire forte
<b>Argumentaire</b>	Favoriser le lien social des résidents
<b>Responsable ou pôle responsable</b>	Pilote : Responsable hôtelière Co pilote : chef de cuisine
<b>Action à mettre en œuvre</b>	En lien avec la cuisine, pouvoir proposer pour le service du midi, du lundi au vendredi une ouverture de la salle à manger à toute personne venant de l'extérieur sous réservation. Continuer les contrôles du respect des normes sanitaires
<b>Échéance</b>	2029
<b>Indicateurs de suivi</b>	Nbr de réservations extérieures

## 5. LE PROJET D'ANIMATION ET D'ACCOMPAGNEMENT DE L'ETABLISSEMENT

### 5.1. La philosophie

Dans notre quête pour offrir une qualité de vie optimale à nos résidents, nous reconnaissons l'importance cruciale des animations/activités dans le maintien de leur bien-être physique, mental et émotionnel.

Nous croyons fermement en l'intégration harmonieuse de différentes générations au sein de notre établissement. Les activités multigénérationnelles offrent des occasions uniques de partage d'expériences, de connaissances et d'affection. En permettant aux résidents de tisser des liens avec les jeunes générations, nous favorisons un sentiment de connexion, de vitalité et de pertinence sociale. Les échanges intergénérationnels apportent une richesse humaine incomparable, renforçant ainsi le sentiment d'appartenance et de solidarité au sein de notre établissement.

L'activité physique est un pilier essentiel de notre approche. Nous encourageons nos résidents à maintenir un mode de vie actif et équilibré. Les bienfaits physiques de l'exercice sont indéniables : amélioration de la force musculaire, de la coordination et de la mobilité. Mais au-delà de ces aspects, l'activité sportive contribue également à stimuler l'estime de soi, à réduire le stress et à favoriser un sommeil de qualité. Nos programmes d'activités sportives sont conçus pour être accessibles à tous, adaptés aux besoins individuels et encourageants pour chaque participant, quel que soit leur niveau de capacité physique.

La dimension culturelle de nos activités est une source d'enrichissement continu pour nos résidents. Nous croyons en la puissance de l'art, de la musique, de la littérature et de la créativité pour nourrir l'âme et l'esprit. Nos ateliers artistiques et nos événements culturels offrent des occasions de stimulation intellectuelle, d'expression personnelle et de découverte. En explorant différentes formes d'art et en participant à des activités culturelles variées, nos résidents épanouissent leur esprit créatif, quelle que soit leur étape de vie.

En conclusion, la philosophie d'animation au sein de notre EHPAD, que nous défendons repose sur la conviction profonde que chaque individu mérite de vivre une vie riche de sens, de relations significatives et d'expériences épanouissantes. En cultivant un environnement qui célèbre la diversité des générations, qui encourage l'activité physique et qui nourrit l'esprit par la culture, nous aspirons à créer un lieu où nos résidents se sentent pleinement vivants, connectés et valorisés.

### 5.2. Les activités

Les actions menées au sein de L'EHPAD sont variées et occupent une place importante dans la prise en charge globale de la personne accueillie.

Les activités sont proposées par les deux animatrices (une par site) à savoir :

- 🌸 1/ des ateliers autour de la mémoire et de l'expression tels que le quiz, le sudoku, le scrabble, le rummikub, le 11, le kwirkle etc.... Également le chant et la musique qui deviennent thérapie tout comme l'écriture de textes et de poèmes...
- 🌸 2/ des activités culinaires qui permettent de retrouver le plaisir de faire, de manger et fait appel à des souvenirs quant aux recettes à mettre en œuvre,
- 🌸 3/ des animations destinées à maintenir les capacités physiques, à prévenir la perte d'autonomie et à redonner confiance à la suite d'une chute par exemple : gymnastique, yoga, promenades, vélo adapté...

- 🎨 4/ des ateliers destinés à valoriser la créativité tels que le dessin, la peinture, la couture, le bricolage... qui favorisent les échanges et l'émergence d'émotions. Cela permet de trouver l'apaisement en s'abandonnant à son imagination.
- 🎨 5/ des sorties au théâtre alsacien, au restaurant, au musée... qui permettent de participer à la vie de la cité et facilitent les échanges entre des personnes de l'extérieur ainsi qu'avec d'autres résidents,
- 🎨 6/ des activités intergénérationnelles qui procurent une ouverture sur l'extérieur et fédèrent les différentes générations autour d'un projet. Cela favorise la transmission de savoirs par le biais d'échanges riches et bienveillants,
- 🎨 7/ des spectacles et des évènements festifs qui renforcent le lien aux autres résidents/bénéficiaires, favorisent les relations avec la famille...

Il est important de (re) créer des liens sociaux, de stimuler les capacités cognitives, de prévenir la perte d'autonomie et d'offrir du bien être aux résidents. Le résident doit être au cœur des préoccupations des équipes et en particulier concernant l'animation.

### **5.3. L'information**

Lorsque chaque résident franchit les portes de notre EHPAD, une attention particulière et personnalisée l'attend dès le premier jour. Nous croyons fermement que chaque individu est unique, avec ses propres intérêts, ses passions et ses désirs. C'est pourquoi nous accordons une importance primordiale à la rencontre initiale entre le résident et nos animatrices.

Dès son arrivée, chaque résident est accueilli chaleureusement par notre équipe. Notre animatrice d'activités prend alors le temps de s'asseoir avec lui, dans un cadre convivial et détendu. Cette première rencontre est bien plus qu'une simple formalité : c'est un moment privilégié où le résident est invité à partager ses préférences, ses souvenirs, ses loisirs préférés et ses centres d'intérêt.

Au cours de cette discussion, notre animatrice écoute attentivement les souhaits et les besoins du résident. Elle pose des questions ouvertes pour mieux comprendre sa personnalité, son histoire et ses habitudes de vie. Ensemble, ils explorent les différentes possibilités d'activités offertes au sein de notre établissement, en tenant compte des capacités et des préférences individuelles.

Cette approche centrée sur le résident vise à créer un programme d'activités personnalisé et adapté à chacun. Que ce soient des ateliers artistiques, des séances de cuisine, des sorties culturelles ou des activités physiques, notre objectif est de proposer une variété d'activités stimulantes et enrichissantes correspondant aux intérêts et aux besoins de chaque résident.

Au-delà de la simple planification d'activités, cette rencontre initiale est également l'occasion de créer un lien de confiance et d'empathie entre le résident et notre équipe. Nous voulons que chaque résident se sente écouté, respecté et soutenu durant son parcours au sein de notre établissement.

En conclusion, la visite de notre animatrice d'activités à l'arrivée de chaque résident est bien plus qu'une simple formalité administrative. C'est un moment précieux où nous posons les bases d'une relation de confiance et d'échange, où nous mettons en lumière les intérêts et les désirs de chaque individu, et où nous travaillons ensemble pour créer un environnement stimulant et épanouissant pour tous nos résidents.

## **5.4. Les bénévoles**

Les bénévoles jouent un rôle essentiel et irremplaçable au sein de l'EHPAD, apportant une contribution précieuse à la qualité de vie des résidents. Leur présence va bien au-delà de simples gestes de solidarité ; elle incarne un lien social indispensable et une source de soutien moral pour les résidents.

Une commission des bénévoles est organisée deux fois par an dans le but de recueillir leurs avis, et de construire de futurs projets. Une présidente de cette dite commission siège au CVS.

Les bénévoles participent activement à l'organisation d'activités et d'animations diverses au sein de l'établissement. Que ce soient des ateliers créatifs, des séances loto, cuisine, des jeux de société ou des sorties culturelles, ils mettent en place un éventail d'activités adaptées aux besoins et aux intérêts des résidents. Ces moments ludiques et stimulants sont bénéfiques tant sur le plan physique que psychologique, favorisant le bien-être et la vitalité des résidents.

Les bénévoles enrichissent la vie de l'EHPAD par leur diversité et leurs compétences variées. Qu'ils soient étudiants, retraités, actifs ou même des professionnels bénévoles, chacun apporte sa propre expérience et sa propre personnalité à l'établissement. Leur présence dynamique et engagée crée une atmosphère positive et stimulante, propice à l'épanouissement de chacun.

En somme, les bénévoles jouent un rôle irremplaçable en tant que véritables artisans du lien social au sein de l'EHPAD. Leur générosité et leur dévouement contribuent à rendre la vie des résidents plus riche, plus joyeuse et plus humaine. Ils incarnent à merveille les valeurs d'empathie, de solidarité et de partage qui font toute la richesse de notre société.

## **5.5. Les actions 2025-2029 en faveur du projet d'animation et d'accompagnement de l'établissement**

### **5.5.1. Tableaux végétaux**

Décoration des locaux au fil de l'eau (selon la saison et les événements ou fêtes). Cette année sur le site du Lertzbach il est prévu de faire des tableaux végétaux avec la participation des résidents. Pour ce beau projet nous espérons obtenir un financement sans lequel nous ne pourrions pas le mettre en place.

<b>Fiche Action N°13 Tableaux végétaux</b>	
<b>Objectifs</b>	Stimuler la créativité des résidents en décorant leur lieu de vie
<b>Argumentaire</b>	L'EHPAD est un lieu où les résidents peuvent se sentir enfermés et coupés de la nature. La confection et la mise en place de tableaux végétaux peuvent contribuer à améliorer leur bien-être en leur offrant une immersion naturelle au quotidien et faire évoluer de manière considérable leur estime de soi par leur participation à la décoration de leur espace de vie.
<b>Responsable ou pôle responsable</b>	HARIA Jennifer et MONTIGNY Alexandra
<b>Action à mettre en œuvre</b>	Rapprochement avec un artisan local et trouver un financement (appel à projet)
<b>Échéance</b>	2025
<b>Indicateurs de suivi</b>	Logiciel NETSoins avec l'analyse de l'animation (nombre de séances, nombre de résidents)

## 5.5.2. Médiation animale

Pérenniser la médiation animale au sein des deux EHPAD par le biais de :

- 🌸 La venue de chiens visiteurs (La truffe Câline et une bénévoles avec son chien de race Leonberg)
- 🌸 Mise en place d'un partenariat :
- 🌸 Avec la ferme de Bouxwiller. Un essai a été fait sur les deux établissements sur une période de six mois. Le résultat étant très positif nous aimerions poursuivre cette action et obtenir un financement pour mener à bien ce projet.
- 🌸 Avec un centre équestre qui accepte de nous recevoir à condition d'obtenir un financement pour cette action.

<b>Fiche Action N° 14</b> <b>Médiation animale</b>	
<b>Objectifs</b>	Amélioration du moral, création de lien, notion de plaisir, stimulation de la communication...
<b>Argumentaire</b>	<p>Les animaux sont capables d'éveiller des réactions, d'induire un meilleur moral, d'améliorer le potentiel cognitif et physique de la personne prise en charge. En présence de l'animal, la vue, l'ouïe, l'odorat ainsi que le toucher vont être sollicités.</p> <p>La médiation animale permet de proposer une rencontre, de communiquer autrement, les paroles étant souvent superflues (communication non verbale). Les personnes âgées peuvent simplement caresser l'animal (stimulation de la motricité), lui donner de la tendresse... et en recevoir en retour.</p> <p>Grâce à la présence de l'animal, quel qu'il soit, la personne âgée est moins tendue, elle se sent en confiance, la prise de parole est facilitée (réminiscence). En effet, cette activité renforce l'estime de soi, elle permet de créer du lien et la notion <b>de plaisir</b> est très présente.</p> <p>Les Habitants peuvent venir avec leurs animaux de compagnie, mais sont soumis au préalable à un entretien avec le directeur de l'établissement pour convenir ensemble d'un projet et du respect des normes sanitaires.</p>
<b>Responsable ou pôle responsable</b>	Animation (Alexandra et Elisabeth)
<b>Action à mettre en œuvre</b>	Contacteur des partenaires, trouver des financements...
<b>Échéance</b>	Mise en place sur 5 ans
<b>Indicateurs de suivi</b>	<p>Seront évalués les axes suivants en complétant le suivi de présence sur le logiciel métier et en déroulant le menu par résident :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la communication non verbale,</li> <li>- la communication utilisant le verbe (à l'oral, à l'écrit, par les signes),</li> <li>- les capacités cognitives (émergence de souvenirs, la prise d'initiative...)</li> <li>- le plan relationnel (avec les professionnels, avec les autres résidents, avec la famille ou les intervenants extérieurs),</li> <li>- la motricité,</li> <li>- les troubles du comportement,</li> <li>- l'humeur...</li> </ul>

### 5.5.3. Création d'un poste d'apprenti en animation

Nous souhaitons former des jeunes au poste d'animateur par le biais de l'apprentissage.

<b>Fiche Action N°15</b> <b>Poste d'apprentissage dans l'animation</b>	
<b>Objectifs</b>	Transmettre un savoir faire et renforcer l'équipe d'animation au sein de l'EHPAD
<b>Argumentaire</b>	Les personnes âgées apprécient le contact avec les jeunes. Pour certains d'entre eux, ils n'ont pas de petits enfants à proximité et cela vient combler un manque affectif.
<b>Responsable ou pôle responsable</b>	Les animatrices (Alexandra et Elisabeth) avec le soutien de la direction.
<b>Action à mettre en œuvre</b>	Trouver le jeune intéressé et l'école qui pourra assurer la formation sur 3 ans. Obtenir un financement pour la création de ce poste.
<b>Échéance</b>	2024/2025 et poursuivre cette action si elle s'avère positive
<b>Indicateurs de suivi</b>	A définir

### 5.5.4. Activités sportives

Les résidents apprécient les activités sportives et l'expression corporelle. Une offre existe déjà dans nos établissements mais nous aimerions la pérenniser.

- 🌟 Sport santé : une intervenante intervient déjà une fois par semaine sur chaque site et nous aimerions pouvoir poursuivre cette activité.
- 🌟 Le yoga : une professeure donne des cours à raison d'une fois tous les quinze jours et il serait judicieux de maintenir cette animation.
- 🌟 Réitérer les Olympiades au sein de l'association et inter-établissement

Nous souhaiterions étoffer cette offre par le biais des cours de danse assise.

<b>Fiche Action N°16</b> <b>Activités physiques</b>	
<b>Objectifs</b>	Amélioration de l'estime de soi, mise en confiance, travail sur la motricité.
<b>Argumentaire</b>	Les activités physiques sont importantes pour maintenir l'autonomie, redonner confiance. Il y a également une notion de plaisir et de fierté par rapport aux capacités retrouvées pour certains et un particulier après une chute.
<b>Responsable ou pôle responsable</b>	Les animatrices (Alexandra et Elisabeth)
<b>Action à mettre en œuvre</b>	Poursuivre le sport santé et le yoga en pérennisant leur financement. Trouver un intervenant pour la danse sur chaise ainsi que les moyens financiers qui vont avec l'ensemble de la palette de propositions.
<b>Échéance</b>	2024/2025 et au-delà si possible
<b>Indicateurs de suivi</b>	Les comptes rendus dans le logiciel et les transmissions des soins.

### 5.5.5. Ateliers d'écriture

Certains résidents souhaitent s'exprimer par rapport à des sujets qui leur tiennent à cœur.

Dans ce cadre nous souhaiterions recueillir leur ressenti, leurs pensées par le biais de poèmes ou de textes.

Nous aimerions écrire un livre avec ces écrits et l'agrémenter de dessins réalisés par les pensionnaires.

<b>Fiche Action N°17</b> <b>Atelier d'écriture</b>	
<b>Objectifs</b>	Permettre à la personne de s'exprimer sur un sujet qui lui tient à cœur. Faire travailler la mémoire, stimuler la créativité...

<b>Argumentaire</b>	L'écriture est un espace où peut s'exprimer librement la pensée de chacun. C'est un formidable outil de stimulation cognitive car il faut aller chercher des synonymes, éviter les répétitions, donner un fil conducteur au texte... Dans nos établissements, beaucoup de personnes sont dialectophones c'est pourquoi nous aimerions rédiger des textes en alsacien.
<b>Responsable ou pôle responsable</b>	Les animatrices (Alexandra et Elisabeth)
<b>Action à mettre en œuvre</b>	Trouver un partenaire pour rédiger avec les pensionnaires des textes en alsacien et trouver un financement concrétisant la mise en place de ce projet.
<b>Échéance</b>	2024/2025
<b>Indicateurs de suivi</b>	Le logiciel métier par le biais des présences

### 5.5.6. Le chant

Depuis 2022, nous avons une professeure de chant qui intervient dans nos EHPAD à raison d'une fois par semaine sur chaque site. Nous aimerions pouvoir poursuivre cette activité qui remporte un franc succès.

<b>Fiche Action N°18</b> <b>Chant</b>	
<b>Objectifs</b>	Stimulation de la mémoire, plaisir, convivialité...
<b>Argumentaire</b>	Les résidents apprécient le chant car ils retrouvent des mélodies du passé et sont fiers de se souvenir des paroles. Il se rendent compte qu'ils arrivent à mémoriser de nouveaux chants et en sont heureux. Régulièrement, un petit concert est donné par les personnes qui participent à cette activité au bénéfice de l'ensemble des résidents.
<b>Responsable ou pôle responsable</b>	Les animatrices (Alexandra et Elisabeth)
<b>Action à mettre en œuvre</b>	Trouver le financement qui permettra de poursuivre cette formidable expérience.
<b>Échéance</b>	2024/2025 et au-delà
<b>Indicateurs de suivi</b>	Le logiciel métier

## 6. LA QUALITE ET LA SECURITE DES SOINS, LE PROJET DE SOINS

L'entrée en EHPAD parfois choisie, parfois subie est une étape, incontournable au cours de laquelle la personne doit s'adapter à un nouveau mode de vie et à une nouvelle organisation de sa vie quotidienne.

Nous, professionnels des EHPAD sur SAINT-LOUIS, considérons que ce nouveau lieu de vie se doit de proposer des prestations respectant le vécu, les habitudes de vie permettant à la personne de se sentir « *comme chez soi* »

C'est pourquoi, notre éthique repose sur *le maintien d'une qualité de vie* à travers :

- 🌸 Le respect de la personne et de sa dignité ;
- 🌸 Le respect de sa vie privée ;
- 🌸 Une réflexion en continu sur la liberté d'aller et de venir ;
- 🌸 Le respect des rythmes de vie ;
- 🌸 La prise en compte et le respect des droits de la personne.

La conception de nos prestations est *l'individualisation des soins* et une recherche constante de la satisfaction et du bien-être de la personne accueillie.

Ainsi, les objectifs en termes de qualité et de sécurité des soins et de l'accompagnement au niveau du pôle visent à :

- 🌸 Favoriser l'intégration des résidents à leur nouvel environnement ;
- 🌸 Dynamiser les capacités des résidents en maintenant, voire en améliorant, leur autonomie fonctionnelle et mentale de manière optimale ;
- 🌸 Préserver et promouvoir l'estime de soi ;
- 🌸 Privilégier la qualité de vie de la personne en institution et la communication avec son entourage ;
- 🌸 Améliorer la qualité des soins dispensés par la concrétisation d'une prise en charge globale du résident en organisant la complémentarité entre les différents intervenants ;
- 🌸 Assurer la continuité des soins par l'élaboration des divers documents et outils facilitant la transmission des informations.

Dans le cadre de l'amélioration continue de la satisfaction de nos résidents et afin de répondre à notre raison d'être, notre EHPAD met en place un projet de soins et des actions spécifiques.

L'objectif principal est d'améliorer la qualité de vie des résidents en personnalisant la prise en charge pour répondre à leurs besoins de santé et de bien-être. En développant des actions ciblées, l'EHPAD vise à promouvoir l'autonomie, le confort et la dignité de chaque résident. Ce projet reflète une volonté d'adopter une approche centrée sur la personne, où les soins et les tâches de nos soignants sont adaptés aux particularités de chacun.



## 6.1. Les partenariats existants sur le plan de la prise en soins du résident



## **6.2. Les prises en charge spécifiques**

### **6.2.1. L'Unité de Vie Protégée : UVP**

L'Unité de Vie Protégée de la Maison du Lertzbach est basée depuis 2020 sur la philosophie CARPE DIEM qui émane du Canada.

Les principes sont :

- ✿ La personne est considérée avant sa maladie
- ✿ Les accompagnements sont orientés sur les capacités et les ressources
- ✿ Les intervenants et accompagnants doivent trouver les voies d'accès à l'univers de l'accueilli et non l'inverse

L'UVP est un vrai lieu de vie, une vraie maison.

#### **6.2.1.1 Missions de l'unité de vie protégée**

L'unité de Vie Protégée a pour mission d'améliorer le fonctionnement de la structure, des conditions d'accueil et d'accompagnement des résidents.

Elle permet de répondre aux objectifs du Plan Alzheimer et aux recommandations de bonnes pratiques publiées par l'HAS en assurant la meilleure qualité de vie possible aux personnes accueillies, en conservant leur place de sujet à part entière et en conservant leur dignité.

Sa mission implique les objectifs suivants :

- ✿ Améliorer la qualité de vie des résidents en réduisant les facteurs anxieux
- ✿ Préserver les capacités résiduelles en proposant des actions adaptées
- ✿ Agir sur les troubles du comportement pour les réduire autrement que par des sédatifs
- ✿ Favoriser les relations entre la famille et le bénéficiaire
- ✿ Animer en proposant des activités adaptées
- ✿ Répondre au besoin de déambulation

#### **6.2.1.2 Population Accueillie**

L'unité de vie protégée accueille 13 personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou apparentée qui ont besoin d'une structure sécurisée.

Ces personnes présentent des troubles liés à cette maladie avec les risques inhérents.

Elles sont en perte d'autonomie et ont besoin d'un accompagnement qui les rassure dans les gestes de la vie quotidienne. Elles sont âgées de plus de 60 ans ou avant par dérogation (autorisation du Conseil départemental).

L'unité de vie protégée est conçue et organisée comme un lieu d'accompagnement non définitif permettant de répondre à un besoin d'une certaine période de la vie.

Aucun critère de type religieux, philosophique, économique, social, linguistique, géographique... ne peut faire obstacle à l'accueil d'un(e) résident(e). L'accueil peut se faire à différents stades de la maladie, de ses premiers symptômes aux phases plus avancées, à l'exception des personnes dont la mobilité du corps est très réduite sans évolution favorable à long terme. Cette mobilité sera réévaluée régulièrement.

Au cours du séjour, une chronicisation de la dépendance et l'incapacité prolongée à se mouvoir, entraînera le transfert du résident dans un service plus adapté.

Par ailleurs l'unité de vie n'a pas vocation à accueillir des résidents présentant des troubles du comportement d'origine psychiatrique sévères ou mettant en danger les autres. Si ces troubles se révèlent au cours du séjour, l'établissement se réserve la possibilité de demander un accueil dans une structure spécialisée. L'accueil

d'un(e) résident(e) peut être remis en cause si celui-ci ou celle-ci ne parvient pas du tout à s'adapter, s'il refuse durablement sa situation, ou s'il ne peut tirer aucun bénéfice de l'accompagnement proposé dans l'unité de vie.

### 6.2.1.3 Modalités d'admissions

L'orientation en Unité de Vie Protégée est proposée par le médecin coordonnateur après avoir recueilli l'avis du médecin traitant.

Lorsqu'elle concerne un résident de l'EHPAD, la décision a préalablement été discutée en ***réunion pluridisciplinaire***.

Lorsqu'il s'agit d'une admission directe, le médecin coordonnateur prend contact avec les intervenants médicaux et paramédicaux qui le prenaient jusqu'alors en charge. En général il réalise également une évaluation préalable des troubles par un entretien avec le malade et/ou ses proches quand cela est possible. Le consentement du résident quoique généralement difficile à obtenir à ce stade de sa maladie, doit être recherché.

Avant l'admission, le médecin rencontre la famille dans le but d'obtenir son adhésion au projet, lui expliquer les intérêts et les limites de la prise en soins en Unité de Vie Protégée, et l'informer sur les modalités de réorientation (sortie). Comme dans les autres unités de vie de l'EHPAD, des soignants référents sont désignés lors de l'admission. Le cadre infirmier quant à lui reste à la disposition et à l'écoute de la famille et du résident lui-même.

Lors de l'entrée en UVP le résident et/ou sa famille signe un avenant au contrat de séjour initial.

(Cf. annexe 1)

Cet avenant est réévalué lors d'une réunion pluridisciplinaire.

Si la possibilité de sortie d'UVP est évoquée (lors d'une réunion, de transmissions) un nouveau NPIES (cf. annexe 2) est effectué et la décision de la sortie est statuée lors d'une réunion pluridisciplinaire.

La famille est informée de la sortie de l'UVP et le résident intègre une chambre dans un des services de la structure.

### 6.2.1.4 L'infrastructure

L'architecture de cette UVP répond aux exigences des cahiers des charges nationaux et locaux.

L'unité de vie protégée est située au premier étage de l'EHPAD

Elle est proche de l'infirmerie. C'est un lieu de vie composé de 13 chambres individuelles, ce qui en fait une unité de petite taille. Les deux portes d'accès sont protégées par un digicode. Cette sécurisation permet de limiter l'accès aux intervenants extérieurs non habilités, aux résidents provenant de l'EHPAD et éviter la déambulation hors du secteur protégé et la mise en danger de leur sécurité des résidents d'UVP.

Afin de réduire les manifestations psycho-comportementales, l'environnement est pensé de façon à produire une ambiance calme, rassurante et conviviale.

L'espace est structuré autour d'un grand espace de vie où se déroule la vie sociale et spécifique du secteur. Il est ainsi composé d'un coin télévision et d'un canapé et de fauteuils confortables permettant de se reposer.

Les repas et les activités thérapeutiques se déroulent dans cette pièce

L'aménagement et la vaisselle ont été pensés à partir de la philosophie Carpe Diem. Les résidents mangent dans de la vaisselle « Loux » (motifs traditionnels de la région Alsace)

Un salon à l'écart où se trouvent des fauteuils inclinables qui permet si le besoin s'en ressent aux résidents de s'éloigner, se reposer mais également aux familles de se réunir.

Les couleurs pastel des murs ont été choisies dans l'objectif d'être apaisantes.

Les éclairages intérieurs ont des niveaux d'intensité et de luminosité différentes.

Il y a un système de régulation de la température (climatisation et chauffage).

L'apport de lumière naturelle extérieure est présent dans l'ensemble des pièces individuelles et collectives favorisant le rythme nyctéméral.

Une terrasse et un jardin zen (situé au rdc) sont à la disposition des résidents et des familles.

Pour les soins d'hygiène personnels au cours de la journée chaque chambre est équipée d'une douche à l'italienne.

Un bureau paramédical est accolé à l'espace de vie.

Au niveau spatio-temporel, un tableau avec le rappel de l'éphéméride et de la date du jour est positionné au mur.

Sur chaque porte des chambres, une étiquette comprenant le nom du résident ainsi qu'une image et/ou une photo est déposée pour faciliter le repérage.

Les chambres individuelles sont adaptées aux troubles liés au vieillissement et au maintien de l'autonomie. Elles sont aménagées avec des lits médicalisés de type « lit Alzheimer ». La particularité de ce lit est sa hauteur variable se baissant au ras du sol permettant d'optimiser le repos, le confort et la sécurité

#### 6.2.1.5 La prise en soins en UVP

##### 6.2.1.5.1 L'équipe de soins

#### **Le médecin coordonnateur, gériatre :**

Il apporte un regard spécialisé sur les pathologies et les troubles du comportement.

Il permettra aux divers intervenants d'avoir un référent fiable, garantissant ainsi une cohésion dans les pratiques de prise en charge et de soins.

Il est garant du suivi des résidents en matière de prévention des risques gérontologiques, de l'information aux familles et de la formation continue du personnel.

Le médecin coordonnateur s'assure de la validité du profil psychopathologique du patient en accord avec les recommandations de prise en charge au sein de l'unité protégée. Le médecin est décisionnaire.

#### **Le médecin généraliste :**

Il détient des informations concernant l'histoire personnelle et familiale des patients, en dehors de l'histoire proprement dite de la maladie. Il est décisionnaire des thérapeutiques à prescrire et des orientations à prendre. Une coordination des actions est incontournable. Elle est réalisée par la cadre infirmière et le médecin coordonnateur

#### **La cadre infirmière :**

La cadre infirmière joue un rôle de coordination auprès des différents intervenants pour la prise en soin de résidents de l'unité protégée. Elle est la « plateforme tournante » des résidents, des équipes de soins, de la direction et des familles.

Elle contribue à la mise en place et au suivi du projet de vie et de soins du résident. Elle assure également le suivi des prestations médicales et paramédicales dans le cadre du projet de soins. Elle collabore avec le médecin prescripteur, le médecin coordonnateur, le directeur d'établissement et les professionnels de la pharmacie, ceci dans un objectif d'organisation de la sécurité et la qualité de la prise en charge médicamenteuse des résidents de l'UVP.

#### **Le personnel soignant :**

Une équipe d'ASG et d'AS dédiée à l'UVP. Une infirmière référente.

Le personnel intervenant en UVP doit être volontaire.

#### **La psychologue :**

Elle intervient à la demande du personnel soignant et/ou du médecin traitant.

Elle effectue la réévaluation des MMS et des NPIES en collaboration avec les soignants de l'UVP.

#### 6.2.1.6 Les familles

Les familles jouent un rôle primordial dans l'accompagnement des résidents intégrant l'unité protégée. Elles représentent une source d'informations indispensable quant à l'histoire de vie, la personnalité du résident et permettent la co-construction du Projet d'Accompagnement du résident. L'adhésion de la famille ou de l'entourage proche est activement recherchée.

De ce fait, la famille sera informée des modalités de l'accompagnement personnalisé ainsi que de l'évolution des troubles. Elle participe de façon annuelle à son élaboration et à son évaluation.

Un temps avec la psychologue et les autres membres de l'équipe leur est consacré.

Une intégration progressive dans l'unité protégée est possible, par des accueils l'après-midi avant une prise en soin totale.

Outre l'aspect formel, les familles sont un soutien fort dans l'accompagnement et représentent une source relationnelle positive apaisant les troubles du comportement et l'anxiété. L'unité de vie protégée permet l'accueil des familles dans les temps d'activité.

La famille, le réseau social et amical du résident peuvent accompagner celui-ci dans les espaces extérieurs, prendre des temps calmes en chambre ...

#### 6.2.1.7 Les bénévoles

Nous avons le plaisir d'accueillir une bénévole de BDC qui intervient une fois par semaine dans le service. Elle participe aux activités de groupe (cuisine, pâtisserie, bricolage, discussions), c'est un renfort précieux pour l'unité.

Une autre jeune bénévole vient ponctuellement pendant les vacances et ramène de la joie aux résidents.

#### 6.2.1.8 Les rencontres intergénérationnelles

Certains enfants du personnel viennent régulièrement pendant les vacances dans le service, c'est l'occasion de nombreux jeux et discussions avec nos aînés.

Grâce aux rencontres avec des enfants, nous constatons que les résidents retrouvent le moral et les troubles du comportement diminuent.

### **6.2.2. Le Pôle d'Activités et de Soins Adaptés : PASA**

Un PASA (Pôle d'Activités et de Soins Adaptés) est une unité spécifique au sein de notre établissement. Il y accueille de manière temporaire et quotidienne, les résidents atteints de la maladie d'Alzheimer ou de troubles apparentés présentant des troubles du comportement modérés :

#### **Objectifs :**

Notre PASA vise à :

- ✿ Améliorer la qualité de vie des résidents en favorisant leur bien-être et en préservant leurs capacités fonctionnelles et cognitives.
- ✿ Réduire l'apparition ou l'aggravation des troubles du comportement.
- ✿ Soutenir et soulager les équipes soignantes de l'EHPAD en proposant une prise en charge plus adaptée.

## Organisation et activités :

Le PASA est composé de plusieurs espaces (salon, cuisine, salle d'activité, terrasse (Bureau pour le personnel) recréant un environnement familial, chaleureux et rassurant pour les résidents. Il accueille 14 personnes par jour généralement issues pour moitié du site de La Maison du Lertzbach.

Les résidents participent à des activités thérapeutiques et sociales spécifiques, encadrées par un personnel formé. (Des assistantes de soins en gérontologie (ASG) au nombre de deux) Ces activités sont conçues pour :

- 🌸 Stimuler les fonctions cognitives et sensorielles ;
- 🌸 Maintenir l'autonomie et les capacités motrices ;
- 🌸 Favoriser la communication et l'expression des émotions ;
- 🌸 Proposer des moments de détente et de relaxation.

## Personnel encadrant :

L'équipe du PASA est pluridisciplinaire et comprend :

- 🌸 1 Ergothérapeute (à temps partiel)
- 🌸 2 ASG
- 🌸 1 Medecin coordonnateur (à temps partiel)
- 🌸 1 infirmier coordonnateur (à temps partiel)

## Fonctionnement au quotidien :

Le PASA est ouvert en journée du lundi au vendredi, de 10h à 16h. Les résidents sont accueillis selon un planning défini, sur la base d'une évaluation préalable de leurs besoins. Ils regagnent leur unité de vie à la fin de la journée, ce qui permet de maintenir le lien avec leur environnement habituel tout en bénéficiant de soins adaptés.

## Évaluation et suivi :

L'admission et le suivi des résidents dans le PASA se font sur la base d'une évaluation régulière en équipe pluridisciplinaire (cf. ci-dessus). L'objectif est de vérifier les bienfaits des activités proposées et d'ajuster le programme en fonction des évolutions des résidents.

Le PASA est un dispositif essentiel au sein de notre établissement car il propose une prise en charge non médicamenteuse des troubles comportementaux et favorise une meilleure qualité de vie pour les résidents.





### 6.2.3. La fin de vie en EHPAD

La fin de vie est un temps singulier dans la vie de toute personne et mérite une attention soutenue de la part des professionnels. Elle accentue notamment la vulnérabilité physique et psychologique des personnes âgées en venant limiter leur pouvoir de décisions. Cette situation soulève de nombreuses questions en particulier au regard du respect des droits et des libertés individuels mais également de la qualité de l'accompagnement.

#### **Un lieu de vie et de fin de vie :**

Notre établissement accueille des personnes âgées en situation de dépendance, dont un nombre important en fin de vie. Pour ces résidents, l'EHPAD devient leur lieu de vie **mais aussi, bien souvent, leur dernier lieu de vie.**

#### **Un accompagnement pluridisciplinaire :**

Face à cette réalité, nous avons le devoir d'accompagner les résidents en fin de vie et leurs proches dans cette étape sensible. Cela implique la mise en place d'une prise en charge pluridisciplinaire, comprenant :

- ✿ **Des soins d'accompagnement ou palliatifs** pour soulager la douleur et les autres symptômes physiques et psychologiques
- ✿ **Un soutien psychologique** pour le résident, sa famille et le personnel
- ✿ **Un accompagnement spirituel** si le résident le souhaite (mise en place de lien selon la confession)
- ✿ **La formation** de l'ensemble de notre personnel à la démarche de soins de fin de vie

#### **Des volontés respectées :**

Il est important de respecter les volontés du résident concernant sa fin de vie. Et de le placer au centre de SON choix. Celles-ci peuvent être exprimées dans des directives anticipées, telles que les directives anticipées de soins ou la désignation d'un(e) personne de confiance.

## **Le rôle de la famille et des proches :**

La famille et les proches des résidents en fin de vie jouent un **rôle essentiel** dans leur accompagnement. Ils constituent des appuis précieux pour le résident et pour l'équipe de l'EHPAD.

## **Le PA (Projet d'Accompagnement) :**

L'intégration de directives anticipées dans un plan personnalisé est un processus crucial qui garantit que les volontés et les préférences d'un résident concernant ses soins de fin de vie sont respectées. Les étapes clés à suivre pour intégrer efficacement les directives anticipées dans un PA :

### **1/ Identifier les directives anticipées du résident :**

- ✿ Vérifier si le résident possède des directives anticipées, désignation de la personne de confiance, etc...
- ✿ Si le résident n'a pas de directives anticipées, l'encourager à en rédiger une avec l'aide d'un médecin ou d'un autre professionnel de santé et/ou sa famille

### **2/ Réviser les directives anticipées avec le résident :**

- ✿ Discuter des directives anticipées avec le résident pour s'assurer qu'il comprend le contenu et les implications de ses choix.
- ✿ Répondre aux questions du résident et dissiper toute incertitude concernant ses directives.

### **3/ Documenter les directives anticipées dans le PA :**

- ✿ Inclure une copie des directives anticipées du résident dans le PA.
- ✿ Résumer les directives anticipées du résident dans un langage clair et concis dans le PA.
- ✿ Indiquer la personne désignée pour prendre des décisions en cas d'incapacité du résident à exprimer ses volontés.

### **4/ Communiquer les directives anticipées à l'équipe pluridisciplinaire :**

- ✿ Partager les directives anticipées du résident avec tous les membres de l'équipe pluridisciplinaire impliqués dans ses soins.
- ✿ Lors d'une réunion d'équipe, discuter des directives anticipées et s'assurer que tous les membres comprennent les souhaits des résidents.

### **5/ Respecter les directives anticipées du résident :**

- ✿ Prendre en compte les directives anticipées du résident lors de la prise de décisions concernant ses soins.
- ✿ Privilégier les volontés du résident, sauf si elles mettent en danger sa vie ou la vie d'autrui. Sera évalué au cas par cas par le médecin et l'équipe soignante pour décider de ce qui est nécessaire ou de ce qui relève de l'obstination déraisonnable
- ✿ Documenter le respect des directives anticipées dans le dossier médical du résident.

### **6/ Mettre à jour le PA régulièrement :**

- ✿ Revoir et mettre à jour le PA régulièrement pour s'assurer qu'il reflète les directives anticipées les plus récentes du résident.
- ✿ Discuter de toute modification des directives anticipées avec le résident et l'équipe pluridisciplinaire.

L'intégration réussie de directives anticipées dans un PA, exige une collaboration étroite entre le résident, sa famille, les professionnels de santé et l'équipe pluridisciplinaire. En respectant les volontés et les préférences du résident, on garantit une approche des soins de fin de vie centrée sur la personne et respectueuse.



## Formation des Equipes et des Bénévoles sur la fin de vie :

La formation du personnel et des bénévoles à l'accompagnement de la fin de vie, est essentielle pour garantir une prise en charge de qualité des résidents en fin de vie et un soutien émotionnel à leurs familles. Voici les éléments clés à prendre en compte pour ces formations (intérêt de suivre des formations distinctes bénévoles et salarié du fait de prérogatives différentes contrairement aux groupes de paroles qui doivent être communs).

### Objectifs de la formation :

- ✿ **Comprendre la fin de vie et le processus de mourir :** Les équipes et les bénévoles doivent acquérir une connaissance fondamentale de la fin de vie, des processus biologiques et psychologiques impliqués (pour les équipes), et des différentes phases du mourir.
- ✿ **Communiquer avec les personnes en fin de vie et leurs familles :** La formation doit développer les compétences en communication, y compris l'écoute active, l'empathie et la capacité à aborder des sujets sensibles avec tact et respect.
- ✿ **Accompagner les résidents en fin de vie :** Les équipes et les bénévoles doivent apprendre à offrir un soutien émotionnel et pratique aux résidents en fin de vie, en tenant compte de leurs besoins individuels et de leurs préférences.
- ✿ **Collaborer avec l'équipe pluridisciplinaire :** La formation doit souligner l'importance de la collaboration entre les bénévoles et les professionnels de santé (nos équipes mais aussi l'HAD, les équipes mobiles, etc...) pour assurer une prise en charge cohérente et de qualité.
- ✿ **Gérer leurs propres émotions :** Les équipes et les bénévoles doivent développer des mécanismes d'adaptation pour gérer leurs propres émotions face à la mort et au deuil.

### Contenu de la formation :

#### ✿ Modules théoriques :

- La fin de vie, le processus de mourir et les soins palliatifs
- La communication en fin de vie
- L'accompagnement psychologique et émotionnel
- Les aspects éthiques et juridiques de la fin de vie
- Le deuil et le soutien aux familles

#### ✿ Ateliers pratiques :

- Jeux de rôle pour mettre en pratique les techniques de communication
- Séances de simulation pour s'exercer à l'accompagnement des résidents en fin de vie
- Discussions et partages d'expériences entre les bénévoles

### Ressources pour la formation :

- ✿ De nombreuses ressources sont disponibles pour la formation des bénévoles à l'accompagnement de la fin de vie, notamment :
  - Les associations nationales et locales de soins palliatifs
  - AREIPAH
  - Les EHPAD en ressources internes
  - Les organismes de formation spécialisés

## Importance de la formation continue :

- ✿ La formation continue est essentielle pour que les bénévoles et les équipes maintiennent leurs compétences à jour des dernières connaissances et pratiques en matière de fin de vie.
- ✿ Des ateliers de perfectionnement, des groupes de soutien et des formations spécifiques sur des thèmes émergents peuvent être proposés aux bénévoles.
- ✿ La formation des bénévoles et des équipes à l'accompagnement de la fin de vie est un investissement crucial pour garantir une prise en charge de qualité des résidents dans cette situation et un soutien émotionnel à leurs familles. Une formation complète, dispensée par des professionnels qualifiés, permet aux bénévoles d'acquérir les compétences et les connaissances nécessaires pour remplir ce rôle important avec compassion et respect.

## Groupes de paroles

Les groupes de paroles sur la fin de vie offrent un espace précieux aux résidents, à leurs familles et aux équipes pour **échanger, se soutenir et partager leurs expériences** face à la mort et au deuil. Ces groupes, animés par des professionnels formés, favorisent une approche ouverte et bienveillante de la fin de vie, permettant d'aborder des sujets souvent difficiles dans un cadre empathique et respectueux.

## Objectifs des groupes de paroles sur la fin de vie en EHPAD :

- ✿ **Informé et sensibiliser** les participants aux questions liées à la fin de vie, aux soins palliatifs et à l'accompagnement des mourants.
- ✿ **Favoriser l'expression des émotions** et des questionnements liés à la mort, au deuil et au processus de mourir.
- ✿ **Offrir un soutien mutuel** entre les participants, permettant de rompre l'isolement et de partager des expériences similaires.
- ✿ **Promouvoir une approche positive et sereine** de la fin de vie, en encourageant la communication ouverte et le respect des volontés individuelles.

## Déroulement d'un groupe de parole sur la fin de vie :

- ✿ Les groupes de paroles sont généralement animés par un psychologue, ou un autre professionnel de santé formé à l'accompagnement de la fin de vie.
- ✿ Les rencontres se déroulent dans un lieu calme et confidentiel de l'EHPAD, favorisant une ambiance propice à l'échange et au partage.
- ✿ Les groupes sont généralement constitués de 5 à 10 participants, permettant une discussion ouverte et conviviale.
- ✿ Les séances suivent un thème défini à l'avance, tel que la peur de la mort, les directives anticipées, le deuil, etc.
- ✿ Les participants sont libres de s'exprimer ou de rester silencieux, selon leur souhait.
- ✿ Un climat d'écoute active, d'empathie et de respect est primordial tout au long des rencontres.

## Bénéfices des groupes de paroles sur la fin de vie :




- ✿ **Pour les résidents :**
  - Briser l'isolement et la solitude face à la fin de vie.
  - Exprimer leurs angoisses, leurs peurs et leurs questions sur la mort.
  - Se sentir écoutés, soutenus et compris par des personnes qui vivent des situations similaires.

- Réfléchir à leurs volontés concernant leur fin de vie et à leurs souhaits de soins palliatifs.
- Préparer psychologiquement leur propre mort et celle de leurs proches.

#### **Pour les familles et proches :**

- Mieux comprendre les processus de la fin de vie et du deuil.
- Obtenir des informations et des conseils sur l'accompagnement d'un proche en fin de vie.
- Partager leurs émotions, leurs questionnements et leurs expériences avec d'autres personnes confrontées à des situations similaires.
- Développer des stratégies d'adaptation pour faire face à la maladie et à la mort d'un proche.
- Se soutenir mutuellement et créer des liens de solidarité.

#### **Informations complémentaires :**




-  Les groupes de paroles sur la fin de vie en EHPAD sont **gratuits et ouverts à tous**, résidents, familles et soignants.
-  Il est important de se renseigner auprès de l'accueil pour connaître les dates, les horaires et les modalités d'inscription aux groupes de paroles.
-  D'autres ressources d'accompagnement et de soutien à la fin de vie peuvent être disponibles au sein des EHPAD ou dans les environs.

En conclusion, les groupes de paroles sur la fin de vie constituent un outil précieux pour accompagner les résidents, leurs familles et les équipes dans cette étape délicate de la vie. En offrant un espace d'échange, de soutien et d'information, ces groupes favorisent une approche positive et sereine de la mort, dans le respect des volontés individuelles et des besoins de chacun.




### **6.3. Une aide technique nécessaire à une bonne prise en soins : le système d'appel malade**

Un bon système d'appel malade est un élément crucial pour la sécurité et le bien-être des résidents. Il permet aux résidents de demander de l'aide rapidement et facilement en cas de besoin, ce qui peut avoir un impact significatif sur leur santé et leur qualité de vie.




#### **Amélioration de la sécurité des résidents :**

-  Une réponse rapide aux appels
-  Prévention des chutes et des blessures
-  Suivi des résidents

#### **Amélioration du bien-être des résidents :**

-  Augmentation de l'indépendance
-  Amélioration de la qualité de vie
-  Meilleure satisfaction des résidents et des familles

#### **Amélioration des conditions de travail du personnel :**

-  Gain de temps et d'efficacité
-  Réduction du stress
-  Amélioration de la communication

#### **Choisir un bon système d'appel malade pour un EHPAD :**

Lors du choix d'un système d'appel malade, il est important de tenir compte des besoins spécifiques des résidents et du personnel.

- 🏠 **Les besoins des résidents** : Le système doit être facile à utiliser pour les résidents, même ceux qui ont des problèmes de mobilité ou cognitifs. Et mobile afin de prévenir les incidents hors chambres
- 🏠 **Les caractéristiques de la structure** : Le système doit être compatible avec la taille et la configuration de l'établissement.
- 🏠 **Les fonctionnalités** : Le système doit disposer des fonctionnalités dont le personnel a besoin pour fournir des soins de qualité. Il doit notamment être compatible avec une téléphonie de type mobile afin de s'interconnecter avec le logiciel métier.

#### 6.4. Les actions 2025-2029 en faveur de la qualité et la sécurité des soins, le projet de soins

<b>Fiche Action N°19</b> <b>Prevention de l'état cutané</b>	
<b>Objectifs</b>	Assurer le suivi et le contrôle des plaies cutanées dans les EHPAD
<b>Argumentaire</b>	Améliorer le suivi des plaies afin d'en déterminer les causes, les éviter, les traiter si besoin et les évaluer.
<b>Responsable ou pôle responsable</b>	IDEC / IDE
<b>Actions à mettre en œuvre</b>	<p>Evaluer les risques (Echelle de Braden/dénutrition)</p> <p>Faire un bilan du matériel de prévention (matelas/coussin)</p> <p>Rappeler les facteurs de risques des rougeurs lors des réunions (été : chaleur, bon séchage lors des toilettes etc)</p> <p>Tableau de suivi ou traçabilité dans le logiciel métier : Evaluer les facteurs favorisant ou entraînant des plaies.</p> <p>Traitement : Harmoniser les pratiques selon la fiche d'instruction (en cours de réalisation).</p> <p>Actualiser le plan de soins si nécessaire</p>
<b>Échéance</b>	31/12/2025
<b>Indicateurs de suivi</b>	Nombre de plaies.

<b>Fiche Action N°20</b> <b>Prise en charge de la douleur</b>	
<b>Objectifs</b>	Prise en soins de la douleur
<b>Argumentaire</b>	Evaluer la douleur par son type et son intensité pour garantir le bien-être et le confort des résident
<b>Responsable ou pôle responsable</b>	IDEC/IDE
<b>Actions à mettre en œuvre</b>	<p>Evaluer le type de douleur : « Elle EST mal ? OU elle A mal ? »</p> <p>Evaluer l'intensité de la douleur avec toujours la même échelle par résident</p> <p>Mettre en place les protocoles existants, si insatisfaisant, prévenir le médecin traitant +/- discussion en équipe.</p> <p>Faire intervenir l'UMG (unité mobile de Gériatrie) ou plutôt l'EMSP (Équipe Mobile de Soins Palliatifs) ?</p> <p>Former le personnel à la prise en charge de la douleur</p>
<b>Échéance</b>	31/08/2025
<b>Indicateurs de suivi</b>	Le résident se dit soulagé de sa douleur.

<b>Fiche Action N°21</b> <b>Les soins palliatifs</b>	
<b>Objectifs</b>	Prise en soins palliatifs/fin de vie
<b>Argumentaire</b>	L 'EHPAD étant leur lieu de vie, nous souhaitons tant que possible, favoriser la fin de vie au sein de notre EHPAD.
<b>Responsable ou pôle responsable</b>	IDEC/médecin coordonnateur
<b>Actions à mettre en œuvre</b>	Proposer les directives anticipées dès l'admission. Décider en équipe pluridisciplinaire du passage en soins palliatifs Faire en sorte d'adapter la prise en charge : les plans de soins, les traitements, le type de matelas... afin de garantir la dignité et le confort du résident. Prendre en charge la douleur physique et psychique Favoriser le contact avec la famille, et accroître le temps de prise en charge du résident. Faire intervenir la psychologue (résident- famille-équipes). Discuter de la situation en réunion mensuelle. Former le personnel. Demander l'intervention, en cas de besoin, de l'HAD/UMG/EMSP CF protocole
<b>Échéance</b>	31/12/2026
<b>Indicateurs de suivi</b>	Nombre de formations fin de vie, nombre d'interventions HAD/UMG/EMSP.

<b>Fiche Action N°22</b> <b>Prise en charge personnalisée</b>	
<b>Objectifs</b>	Individualiser la prise en charge
<b>Argumentaire</b>	Primordial pour répondre à notre raison d'être de donner satisfaction à nos résidents
<b>Responsable ou pôle responsable</b>	IDEC
<b>Actions à mettre en œuvre</b>	Réaliser une préadmission et une admission selon nos protocoles afin d'apprendre à connaître nos résidents et de définir leurs souhaits et leurs besoins. Améliorer l'admission en la rendant plus chaleureuse. Réaliser un Projet d'Accompagnement du résident, l'évaluer et l'adapter au fil du temps. Être à l'écoute de nos résidents ainsi que leurs familles.
<b>Échéance</b>	En continue
<b>Indicateurs de suivi</b>	Nombre de PA réalisés/taux de satisfaction des enquêtes

<b>Fiche Action N°23</b> <b>Encadrement et suivi des stagiaires et nouveaux arrivants</b>	
<b>Objectifs</b>	Intégration et encadrement des nouveaux agents et des étudiants
<b>Argumentaire</b>	Les nouveaux agents ainsi que les étudiants constituent nos collègues de demain
<b>Responsable ou pôle responsable</b>	IDEC
<b>Actions à mettre en œuvre</b>	Faciliter le recrutement Favoriser l'arrivée des nouveaux agents/étudiants. Prendre le temps d'encadrer afin de donner les clefs de la réussite Réaliser des points d'étapes Construire le livret d'accueil du stagiaire de l'EHPAD sur SAINT LOUIS
<b>Échéance</b>	En continue
<b>Indicateurs de suivi</b>	Durée de présence des agents

<b>Fiche Action N°24</b> <b>Organisation des soins</b>	
<b>Objectifs</b>	Optimiser la continuité des soins pour une meilleure prise en charge et favoriser la qualité de vie au travail.
<b>Argumentaire</b>	La qualité de vie au travail pour les soignants en passant aux 12h leur permettrait d'être présents moins souvent sur site et avoir une meilleure qualité de vie personnelle, ce qui favorisera également une meilleure continuité des soins pour les résidents.
<b>Responsable ou pôle responsable</b>	IDEC
<b>Actions à mettre en œuvre</b>	Instaurer les postes en 12h pour les AS Mettre en place le poste d'AS+ pour valoriser les AS et leur attribuer des tâches de gestion courante ainsi qu'être un vrai relais entre l'IDE, le cadre et l'équipe soignante. Valoriser ces tâches avec un protocole validé par le Médecin dans le but de favoriser le travail en équipe avec les IDE et la cohésion d'équipe. (Protocole pose de bandes biflex, ECG d'admission, Contrôles de glycémie, distribution des médicaments)
<b>Échéance</b>	Janvier 2025
<b>Indicateurs de suivi</b>	Evaluation régulière en réunion mensuelle avec l'équipe et auprès des résidents Diminution des arrêts maladie Période test d'1 an divisée en cycles de 3 mois renouvelables Fonctionnement efficace des suivis réalisés par les IDE et AS+

<b>Fiche Action N°25</b> <b>Gestion des troubles cognitifs et du comportement</b>	
<b>Objectifs</b>	La détection précoce des troubles cognitifs et/ou du comportement, ainsi que l'évaluation continue avec une personnalisation de la prise en charge.
<b>Argumentaire</b>	La gestion des troubles cognitifs et du comportement est essentielle en EHPAD car une grande partie des résidents peut être affectée par des maladies telles que la maladie d'Alzheimer et/ou d'autres formes de démences.
<b>Responsable ou pôle responsable</b>	IDEC / médecins
<b>Actions à mettre en œuvre</b>	Former le personnel Evaluer de manière continue et quotidienne Projet d'accompagnement du résident COPIL UVP Communiquer activement avec les familles Animations adaptées en fonction de la pathologie Impliquer les familles
<b>Échéance</b>	En continue
<b>Indicateurs de suivi</b>	Etat général du résident, évaluations cognitives (personnel soignant puis psychologue et psychiatre), fréquence des incidents liés aux troubles du comportement, évaluation de la participation aux activités, retours des familles.

<b>Fiche Action N°26</b> <b>UHR – Unité d’hébergement renforcée</b>	
<b>Objectifs</b>	Pouvoir accueillir plus de résidents atteints de la Maladie d’Alzheimer et/ou autres troubles cognitifs et du comportement sévères.
<b>Argumentaire</b>	La mise en place d'une unité d'hébergement renforcée (UHR) est une initiative stratégique qui non seulement améliore la qualité des soins et la sécurité des patients présentant des troubles cognitifs sévères, mais contribue également à l'efficacité des opérations et à la gestion des coûts. Elle permet à l'établissement de se positionner comme un leader en matière de soins spécialisés et de répondre aux exigences croissantes du secteur de la santé dans le cadre de ces pathologies.
<b>Responsable ou pôle responsable</b>	IDEC de La Maison du Lertzbach et Directeur de l’EHPAD
<b>Actions à mettre en œuvre</b>	Réaliser une étude de faisabilité pour évaluer les besoins et les ressources. Constituer une équipe de projet et définir les rôles de chacun. Travailler sur l’architecture afin de créer un environnement adapté et sécurisé, créer des aménagements intérieurs... Travailler sur les protocoles de soins et les procédures de sécurité. Recruter et former du personnel en lien avec le projet. Réaliser un suivi et une évaluation continue à l’aide d’audits, de retours d’informations des résidents et leurs familles ainsi que des soignants. Etablir un budget détaillé et chercher des subventions.
<b>Échéance</b>	01/01/2029
<b>Indicateurs de suivi</b>	Contrôle régulier dès l’avancement des points d’action pour la réalisation du projet de l’UHR.

<b>Fiche Action N°27</b> <b>Gestion de la fin de vie</b>	
<b>Objectifs</b>	Former notre personnel, nos bénévoles à la sensibilisation de la fin de vie en EHPAD. Garantir une meilleure prise en compte des volontés propres à chacun.
<b>Argumentaire</b>	La fin de vie est un sujet délicat et au combien important dans notre environnement professionnel
<b>Responsable ou pôle responsable</b>	L’ensemble des salariés et les bénévoles volontaires
<b>Actions à mettre en œuvre</b>	Mettre en place un groupe de parole Former nos équipes en réalisant notre propre programme de formation Aborder le sujet chaque année lors du projet d’accompagnement Former une équipe de bénévoles à l’accompagnement à la fin de vie
<b>Échéance</b>	En continue
<b>Indicateurs de suivi</b>	Meilleure prise en charge, ressentis des familles et résidents PA à jour avec ces données Nombre des bénévoles formés Nombre de personnes accompagnées

## 6.5. Pôle médical

La prise en charge médicale des résidents en EHPAD, du fait de leurs handicaps, de leurs polyopathologies, de leurs parcours, de leurs souhaits... est indissociable de celle du pôle soins tout comme celle de l'animation, de la restauration et de l'hôtellerie...

### Notre pôle est doté :

- 👤 D'un médecin coordonnateur par site,
- 👤 De deux médecins généralistes salariés par site
- 👤 D'un médecin gériatro-psychiatre
- 👤 Par ailleurs, sur le site de Blanche de Castille nombre de médecins généralistes libéraux continuent d'assurer le suivi de leurs patients.

Le pôle est coordonné par un directeur médical

Cette prise en charge individualisée est conçue avec une approche gériatrique et éthique (Directives Anticipées...) :

- 👤 Une évaluation initiale et régulière des besoins médicaux et psychologiques est réalisée afin d'apporter une prise en charge personnalisée ;
- 👤 Cette prise en charge pluridisciplinaire est assurée par une équipe composée de médecins, d'infirmiers, d'aides-soignants, d'agents hôteliers, de kinésithérapeutes, d'ergothérapeutes, d'une psychologue, d'un orthophoniste, d'animateurs, de bénévoles... ;
- 👤 Un plan de soins individualisé est établi pour répondre aux besoins et aux souhaits des résidents ;
- 👤 Le personnel, quel que soit la fonction, est sensibilisé et formé aux spécificités de la prise en charge des personnes âgées, de la douleur, de l'isolement, de la nutrition, de l'accompagnement de fin de vie... ;
- 👤 Un accès aux soins spécialisés est organisé avec des structures partenaires (Urgences, service de médecine, SSR, Hospitalisation A Domicile, Service de Soins Palliatifs...) ;
- 👤 Une permanence médicale est organisée par l'équipe en dehors de la nuit et des WE où un médecin de garde ou le SAMU interviendront ;
- 👤 Des activités de stimulations tant sur le plan physique que mental sont proposées ;
- 👤 Une attention toute particulière est portée sur la liberté d'aller et venir ainsi que sur le respect de la dignité ;
- 👤 Des enquêtes de satisfaction auprès des résidents et de leurs familles sont réalisées afin d'améliorer la qualité des soins.

Ces critères sont fondamentaux pour garantir une prise en charge de qualité centrée sur le résident.



<b>Fiche Action N°28</b> <b>Revoir et améliorer le suivi médical et la permanence des soins</b>	
<b>Objectifs</b>	<b>Assurer une prise en charge médicale adaptée et suivie</b>
<b>Argumentaire</b>	Respect du projet d'établissement
<b>Actions à mettre en œuvre</b>	Réviser le suivi médical, Développer nos partenariats, Respecter les recommandations de Bonnes Pratiques de Soins en EHPAD...
<b>Pilote(s)</b>	MEDCO MDL
<b>Co-pilote(s)</b>	MEDCO RBC, MEDGE MDL
<b>Échéance</b>	31 décembre 2025
<b>Indicateurs de suivi</b>	Nombre d'événements indésirables liés à la prise en charge médicale

<b>Fiche Action N°29</b> <b>Poursuivre la révision des procédures et des fiches d'instruction</b>	
<b>Objectifs</b>	<b>Adopter une prise en charge adaptée</b>
<b>Argumentaire</b>	Répondre aux obligations réglementaires et légales
<b>Action à mettre en œuvre</b>	Répartition des documents à réviser et établir un planning
<b>Pilote(s)</b>	DM
<b>Co-pilote(s)</b>	MEDCO MDL, IDEC RBC et MDL
<b>Échéance</b>	31 décembre 2025
<b>Indicateurs de suivi</b>	Nombre de procédures et FI par rapport aux RBPP et Procédures d'urgence

<b>Fiche Action N°30</b> <b>Poursuivre l'uniformisation de la prise en charge médicale sur les 2 sites de l'EHPAD</b>	
<b>Objectifs</b>	<b>Améliorer la satisfaction des résidents</b>
<b>Argumentaire</b>	Cohérence de la prise en charge et uniformisation des procédures
<b>Action à mettre en œuvre</b>	Organiser des Rencontres inter-pôles mensuelles
<b>Pilote(s)</b>	DM
<b>Co-pilote(s)</b>	MEDCOS, MEDGE, IDEC RBC et MDL
<b>Échéance</b>	30 juin 2025
<b>Indicateurs de suivi</b>	Nombre de réunions par année

<b>Fiche Action N°31</b> <b>Promouvoir auprès de l'ensemble des collaborateurs les valeurs du respect de la personne, de sa dignité et de son intégrité.</b>	
<b>Objectifs</b>	<b>La bientraitance et la satisfaction des résidents</b>
<b>Argumentaire</b>	Scandale Orpéa et difficulté d'une prise en charge digne des résidents
<b>Action à mettre en œuvre</b>	Réunion pluridisciplinaire mensuelle
<b>Pilote(s)</b>	DM
<b>Co-pilote(s)</b>	MEDCOS et IDECS
<b>Échéance</b>	31 décembre 2025
<b>Indicateurs de suivi</b>	Nombre de Fiches d'événement indésirable (FEI)

# ANNEXES

## Annexe 1 : Organigramme au 1<sup>er</sup> janvier 2025

