



PROJET D'ETABLISSEMENT 2017-2021

PRESENCE 30 – RAVI Résidence LA REGORDANE LA CALMETTE

Rédacteurs :

Lucie BOISSEUIL, Chef de Service Pôle Etablissements

Caroline DUNET-CRAS, Chef du Service Qualité et Ingénierie Sociale

Juin 2016 - Avril 2017

INTRODUCTION.....	4
PARTIE 1 - L'HISTOIRE ET LE PROJET DE L'ASSOCIATION PRESENCE 30 RAVI.....	6
1.1 Historique	7
1.2 Fiche d'identité Présence 30 - RAVI.....	8
1.3 Le projet de Présence 30 - RAVI.....	8
PARTIE 2 - LES MISSIONS.....	10
2.1 Les enjeux pour l'établissement	10
2.2 Les repères juridiques	12
PARTIE 3 - LE PUBLIC.....	13
3.1 Analyse démographique.....	13
3.1.1 Situation actuelle et statistiques	13
3.1.2 Etude du degré de dépendance des résidents.....	14
3.1.3 Evolutions et perspectives.....	14
3.2 Le droit et la participation des usagers, la personnalisation des prestations	16
3.2.1 Le respect des droits	16
3.2.2 La participation des usagers, de leurs représentants, des aidants, parents ou proches.....	16
3.2.3 La personnalisation des interventions	18
PARTIE 4 - LA NATURE DE L'OFFRE DE SERVICE ET SON ORGANISATION	19
4.1 LE PROJET HOTELIER.....	20
Axe 1 : Accueil et admission.....	20
Axe 2 : Les prestations hôtelières	24
4.2 LE PROJET D'ANIMATION	28
Axe 1 : Les activités d'animation proposées	28
Axe 2 : Les moyens mis en œuvre concernant l'animation	30
4.3 LE PROJET D'ACCOMPAGNEMENT AUX SOINS.....	33
Axe 1 : Respecter la dignité du résident et maintenir son autonomie	33
Axe 2 : Parvenir à une organisation fiable et efficace	36
4.4 LE PROJET QUALITE ET GESTION DES RISQUES	38
4.4.1 La situation actuelle.....	38
4.4.2 Les axes du projet qualité et gestion des risques.....	38
4.5 L'ANCRAGE DES ACTIVITES DANS LE TERRITOIRE : PARTENARIATS ET OUVERTURE.....	42
4.5.1 La couverture territoriale.....	42
4.5.2 L'établissement dans son environnement	42
4.5.3 Les partenaires.....	44
PARTIE 5 - LES PRINCIPES D'INTERVENTION.....	49
5.1. Les sources des principes d'intervention.....	49
5.1.1 Les Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles de l'Agence Nationale de l'Evaluation et de la qualité des établissements et Services sociaux et Médico-sociaux (ANESM)	49
5.1.2 Les référentiels métiers	49
5.1.3 Les valeurs de l'organisme gestionnaire	51
5.2. Méthodologie et acteurs du projet	52
5.2.1 Modalités d'élaboration et de formalisation du projet d'établissement	52
5.2.2 Objectifs de la conduite de l'action	53
PARTIE 6 - LES PROFESSIONNELS ET LES COMPETENCES MOBILISEES	54
6.1 Les compétences et les qualifications	54
6.1.1 Le Pôle Etablissements	54

6.1.2	Les Services supports	55
6.2	Les fonctions	56
6.3	La dynamique de travail d'équipe et l'organisation de l'interdisciplinarité	56
6.3.1	Les échanges entre Responsables et Adjointe	57
6.3.2	Les échanges entre Responsable et Personnels de la Petite Unité de Vie.....	57
6.4	Le soutien aux professionnels	58
6.5	Gestion des Risques	59
6.6	Politique Handicap.....	62
PARTIE 7 - LES OBJECTIFS D'EVOLUTION, DE PROGRESSION, ET DE DEVELOPPEMENT		63
6.7	Les objectifs généraux de Présence 30 - RAVI.....	64
6.8	Les objectifs de la structure.....	64
CONCLUSION		65
ANNEXES		66

INTRODUCTION

Créé en 1974, le réseau associatif Présence 30 propose depuis plus de 40 ans tout un panel de Services A la Personne.

Présence 30 est une Fédération Départementale composée de 4 Associations adhérentes :

- Présence 30 – AMPAF (Association d'aide Ménagère et d'aide à domicile des Personnes Agées et des Familles) ;
- Présence 30 – AIDAR (Association Intermédiaire D'aide en milieu Agricole et Rural) ;
- Présence 30 – RAVI (Association Rester Au Village) ;
- Présence 30 – ASPAF (Association de Services à la Personne et Aux familles).

Présence 30 – RAVI gère 6 Petites Unités de Vie réparties sur le Département du Gard.

Chaque résidence dispose d'un projet d'établissement qui lui est propre.

Le projet d'établissement constitue un document officiel que doit produire toute institution. Si pendant plusieurs décennies, aucun cadre législatif n'a imposé à tous les établissements et services médico-socio-éducatifs de se doter d'un projet, et si l'élaboration de celui-ci relevait de l'initiative des directions, aujourd'hui, la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale impose aux établissements et services d'élaborer un projet.

L'article L.311-8 du Code de l'Action Sociale et des Familles dispose :
« *Pour chaque établissement ou service social ou médico-social, il est élaboré un projet d'établissement ou de service, qui définit ses objectifs, notamment en matière de coordination, de coopération et d'évaluation des activités et de la qualité des prestations, ainsi que ses modalités d'organisation et de fonctionnement. Ce projet est établi pour une durée maximale de 5 ans après consultation du Conseil de la Vie Sociale ou, le cas échéant, après mise en œuvre d'une autre forme de participation.* »

Cependant il apparaît que le projet d'établissement est davantage un outil de gestion qui participe au management stratégique et peut être qualifié de référence, dans la mesure où il donne l'image de ce qu'aujourd'hui il est envisagé comme axes de développement pour les cinq prochaines années.

Il doit aussi aider à réussir la mutation des pratiques économiques et sociales en y impliquant l'ensemble de l'institution.

Ecrire un projet permet à une structure de baliser l'avenir et de définir, à partir de ses forces et faiblesses, les directions souhaitées, d'expliciter le développement de l'établissement en lui donnant cohésion et cohérence.

Il s'agit donc de dire « à quoi sert l'établissement et où il va ... ». En un mot, donner du sens à l'établissement et à l'action de ceux qui y travaillent ; c'est ainsi que les résidents pourront donner un sens à leur présence dans l'établissement et

développer, eux aussi, des projets, et ce, quel que soit leur âge ou leur niveau de dépendance.

Le projet d'établissement de la structure se devait :

- de répondre à des réalités vécues dans l'établissement.
- d'accompagner le vieillissement d'une population dont les expériences et les choix de vie sont très divers mais aussi pour accompagner toute forme de perte d'autonomie.

La résidence est avant tout un lieu de vie. Cela sous-entend la notion, de collectivité, de mouvements, d'activités, etc.... On y poursuit ses activités favorites.

C'est également un lieu ouvert : le résident entre et sort à sa convenance comme il le faisait à son domicile. Il y accueille sa famille, des visiteurs.

C'est un lieu où les résidents sont chez eux :

- le logement est le lieu de la vie privée, de l'intimité
- les locaux communs peuvent être investis par chacun comme lieu de partage, d'entraide, etc.
- les résidents doivent participer aux différentes décisions concernant la vie de l'établissement.

La présence d'un personnel qualifié 24H/24H assure la sécurité nécessaire au résident.

Dans son nouveau domicile, seront mises en œuvre des solutions d'accompagnement et de suivi pour le maintien de l'autonomie du résident.

Le projet doit répondre à certaines exigences telles que la qualité de l'accueil, de l'animation, l'appropriation des lieux, le comportement, les pratiques du personnel et l'organisation du travail.

Le projet est réfléchi en équipe, écrit et mis en œuvre pour faciliter la vie des résidents et non pour répondre aux impératifs d'organisation du personnel.

Les acteurs du projet de vie sont les résidents, le personnel, les intervenants extérieurs, les familles, les bénévoles. La mise en œuvre du projet de vie de l'établissement se décline en :

- projet hôtelier,
- projet d'animation,
- projet d'accompagnement aux soins,
- projet qualité et gestion des risques.

PARTIE 1 - L'HISTOIRE ET LE PROJET DE L'ASSOCIATION PRESENCE 30 RAVI

Présence 30 est une Fédération Départementale composée de 4 Associations adhérentes qui développent des activités de services complémentaires à l'attention de l'ensemble des gardois, et interviennent sur tout le département y compris dans des zones très rurales, isolées comme le Nord du territoire :

- Présence 30 – AMPAF (Association d'aide Ménagère et d'aide à domicile des Personnes Agées et des Familles) a été créée en 1974, et propose une gamme étendue de services de maintien à domicile. Ces derniers sont financés par le Conseil Départemental et les Organismes de Protection Sociale, à savoir les Caisses de Retraite, les Caisses d'Allocations Familiales, les Mutuelles, mais également les assureurs privés.

Elle propose :

- un service prestataire (dans le cadre de l'APA, l'Aide Ménagère, la PCH, etc),
 - 2 Services de Soins Infirmiers A Domicile (SSIAD),
 - 2 micro-crèches (Chamborigaud, et Meyrannes)
- Présence 30 – AIDAR (Association Intermédiaire D'aide en milieu Agricole et Rural) favorise la rencontre entre l'offre et la demande d'emploi, facilite les recrutements de courte durée et permet l'exécution de tâches dans un cadre légal en apportant une réponse concrète à des demandeurs d'emploi éloignés d'une solution professionnelle. Elle met à disposition du personnel au domicile de particuliers, auprès des collectivités et des entreprises. Elle est également le support de Chantiers Educatifs d'Insertion et d'actions collectives à destination des jeunes relevant des quartiers prioritaires.
- Présence 30 – RAVI (Association Rester Au Village) gère 6 Résidences qui met à disposition des personnes âgées, des logements adaptés. Ces résidences accueillent des personnes âgées valides ou semi-valides dans des logements individuels adaptés. Elles leur offrent un cadre de vie sécurisant familial et des services qui leur permettent de préserver leur autonomie.
- Présence 30 – ASPAF (Association de Services à la Personne et Aux familles) propose :
 - une gamme d'activités de Services A la Personne à domicile relatifs à la garde des enfants, à l'assistance aux personnes qui ont besoin d'une aide à leur domicile,
 - des activités réalisées, en service mandataire, auprès de particuliers employeurs. Pour le compte de ces derniers, l'association accomplit les formalités administratives et les déclarations sociales et fiscales liées à l'emploi d'aide à domicile,
 - la Téléassistance et détecteurs de chutes, de fumée et boîtes à clefs.

Les différents Conseils d'Administration sont composés de représentants de la MSA Languedoc, du Conseil Départemental du Gard, de la CAF, de la CARMI, des

Sections Locales, de la Fédération Gardoise Génération Mouvement, des Mairies où sont implantées les Petites Unités de Vie, de l'Office Public Départemental Habitat du Gard.

Les 4 associations ont toutes le même Président, et le même Directeur Général ; les services supports sont mutualisés.

1.1 Historique

11 mars 1991	Création de l'Association Rester Au Village (RAVI) Présence 30 – RAVI gère alors la résidence de Saint Quentin la Poterie
1994	Prise de gestion de la résidence de Castillon
1995	Prise de gestion de la résidence d'Aimargues et de La Calmette
1997	Départ à la retraite du Directeur Monsieur GERBE, remplacé par Mademoiselle Denise GERVASONI
1998	Prise de gestion de la résidence de Lézan
2001	Prise de gestion de la résidence de Verfeuil
2 juin 2003	Livret d'accueil
1^{er} janvier 2004	Brochure de présentation du réseau Présence 30 Plan de gestion de prévention des effets de la canicule
28 octobre 2005	Le Conseil d'Administration décide l'acquisition d'un terrain ZAC du Mas des Abeilles à Nîmes pour l'implantation du siège social de Présence 30
Novembre 2005	Création site internet Site Internet : www.presence30.fr
31 décembre 2007	Départ de Mademoiselle Denise GERVASONI, Directeur
8 janvier 2008	Désignation à compter du 1 ^{er} janvier 2008 de : - Monsieur Marc HELIES en qualité de Directeur Général, - Madame Danièle DETEIX Directeur Général d'Entité, - Monsieur Gérard RATIER Directeur de Service.
29 février 2008	Transfert du siège de l'association de la rue Lalo au 2 147 Chemin du Bachas ZAC du Mas des Abeilles NIMES lors du déménagement des services prévu fin février 2008.
Mars 2010	Nomination de Gérard RATIER en qualité de Directeur Général
Mai 2010	Dépôt de la demande d'autorisation de la gestion de 6 résidences de faible capacité (dossier CROSMS)
Juin 2010	Réalisation de l'Evaluation Interne des 6 Petites Unités de Vie
26 Janvier 2011	Obtention de l'autorisation de la gestion de 6 résidences de faible capacité
Octobre 2011	Réalisation de l'Evaluation Externe des 6 Petites Unités de Vie par un Cabinet externe « Médactic » Le Conseil d'Administration de Présence 30 – RAVI valide la mise en place du mode d'accueil à la journée. Mise en place du Plan de Maitrise Sanitaire
2011 – 2012- 2013	Travaux de mise aux normes en terme de sécurité incendie des 6 résidences classées en 5 ^{ème} catégorie de type J.
2013	Augmentation de capacité de la résidence La Régordane à La Calmette (passage de 18 à 24 résidents)

	Augmentation de capacité de la résidence Les Jardins à Saint Quentin La Poterie à 23 résidents Augmentation de capacité de la résidence Les Olivettes à Verfeuil à 17 résidents.
15 juillet 2014	Achat de la résidence Les Olivettes à Verfeuil par Présence 30 RAVI, qui devient propriétaire de sa première Résidence
Août 2015	Refonte totale du site internet et création de la page Facebook pro
1^{er} octobre 2015	Mise en place des astreintes au sein de Présence 30 - RAVI
Novembre 2015	Démarrage des Contrôles Qualité au sein des 6 résidences (qui seront renouvelés tous les 2 ans)
29 décembre 2015	Publication au Journal Officiel de la loi d'Adaptation de la Société au Vieillessement (loi ASV)
1^{er} janvier 2016	Adhésion à un contrat groupe complémentaire santé
Juin 2016	Dématérialisation des enquêtes de satisfaction auprès des Familles et des Salariés
Septembre 2016	Mise en œuvre de la loi de l'Adaptation de la Société au Vieillessement (loi ASV)
24 octobre 2016	Validation en Conseil d'Administration du passage de l'Association Présence 30 – RAVI en Convention Collective Nationale de la Branche de l'Aide à Domicile
Décembre 2016	Augmentation de capacité de la résidence Le Moulin à Castillon (passage de 17 à 20 résidents)
Janvier 2017	Début de l'installation progressive dans les 6 structures de la Box Prévention Domotique

1.2 Fiche d'identité Présence 30 - RAVI

PRESENCE 30 – RAVI (Association Rester Au Village)

Numéro SIRET : **382 394 641 000 15**

APE : **9499Z**

Autorisation : **23 septembre 2010** |

Date de création : **11 mars 1991**

Parution au journal officiel : **27 mars 1991**

1.3 Le projet de Présence 30 - RAVI

Le projet social transcrit la politique sociale de l'établissement en définissant des objectifs partagés par l'ensemble du personnel. Il est le volet social du projet d'établissement. Sa formalisation se traduit dans un document où sont consignées les évolutions et orientations cibles de l'établissement pour les quatre ou cinq années à venir en matière de développement des compétences, recrutement, amélioration des conditions de travail, communication, etc.

Les grands axes du projet social se fondent sur une démarche participative, conduite de manière structurée et productive. Ceci implique dans certains cas le

renforcement du rôle des cadres. De fait, l'encadrement est associé à l'ensemble de la démarche projet, dès son origine.

Le périmètre du projet social :

- concerne tous les domaines d'intervention de l'Association;
- implique l'ensemble des personnels ;
- se fonde sur l'identification d'une réalité sociale mesurée et analysée qui permet de déterminer des priorités.

Le contenu du projet :

- se construit sur ces besoins prioritaires ;
- se nourrit de méthodes et outils spécifiques, garants des critères qualité d'un projet social (objectivité, efficacité, pertinence).

Présence 30 a connu régulièrement une alternance de périodes de développement et de réduction d'activité. C'est la raison pour laquelle ont été créés des services et des structures complémentaires afin de pouvoir répondre aux besoins des usagers, de tenir compte des possibilités des financements publics et des évolutions réglementaires, compléter l'activité des salariés afin de maintenir leur emploi.

PARTIE 2 - LES MISSIONS

2.1 Les enjeux pour l'établissement

Si des menaces existent toujours aujourd'hui sur le financement de la prise en charge publique de la perte d'autonomie, il est toutefois important de rappeler les opportunités qu'offre le secteur de l'accompagnement des personnes âgées à Présence 30 :

- Un potentiel de développement concernant l'ensemble des personnes fragilisées. L'espérance de vie continue à augmenter et les besoins des familles et des personnes âgées (en particulier) dans leur vie quotidienne vont croître simultanément dans les années à venir.
- Un potentiel de développement important, Présence 30 proposant une « solution tranquillité ».
- Dans un contexte de resserrement des marges de manœuvre financières, les organisations telles que la Fédération Présence 30, peuvent regrouper des structures portant les mêmes valeurs et favoriser la mutualisation des moyens humains, matériels et financiers, la professionnalisation des personnels et la qualité du service rendu.
- La capacité de se positionner en tant qu'ensemblier dans les services offerts aux Usagers à domicile : une gamme étendue et diversifiée de prestations complétant et renforçant le service de maintien à domicile. Il s'agit notamment du portage de repas à domicile, de la téléassistance, des services de soins infirmiers à domicile, des micro-crèches ...
- Des perspectives d'emploi pour les salariés de l'association intermédiaire qui participent à maintenir une dynamique économique sur les territoires ruraux.
- La capacité à offrir un réel service de proximité : l'alliance de la technicité avec la solidarité afin d'être au plus près des personnes aidées, tout particulièrement dans les zones rurales.
- Une veille des besoins émergents dans le secteur du service à la personne : élaboration de projets de développement des services existants et des nouveaux services. Présence 30 dispose des compétences internes pour répondre à des appels d'offre, des Délégations de Services Publics (ex. micro crèches, Maisons en Partage, etc.).

Le concept des Petites Unités de Vie a pour objectif d'encourager l'autonomie des personnes, de leur permettre de vivre au cœur de la commune où ils ont vécu et d'être acteur de leur vie dans un cadre sécurisé.

Il est aussi basé sur l'ancrage territorial, l'implication des municipalités et des familles, une offre de plusieurs services facultatifs, un coût abordable aux plus modestes et un concept architectural proche de celui du domicile.

Les valeurs principales portées par ce concept sont :

- Le développement social local.
- Le maintien des lieux de vie dans une commune rurale.
- L'hébergement « comme chez soi » dans une petite structure.
- L'individualisation de l'accueil et le soutien des liens familiaux et sociaux.
- Le recours aux services extérieurs en fonction des besoins individuels (librement choisis par les résidents et coordonnées par la résidence).
- Les services facultatifs à la demande.
- La gestion à but non lucratif.
- L'accompagnement des personnes jusqu'en fin de vie, en répondant de façon appropriée à l'évolution de leurs besoins.

Le concept des Résidences repose sur plusieurs principes :

- Une structure intégrée à la vie de la commune avec des espaces privés et communs, de plain-pied avec des accès indépendants.
- Une sécurité 24h sur 24 et 7j/7
- Un encadrement professionnel assuré par un responsable et un personnel polyvalent.
- Un fonctionnement intégré à la vie locale pour répondre à des besoins pré existants et proposer de nouveaux services.
- Une capacité d'accueil inférieure à 25 personnes.

Entre la politique de maintien à domicile correspondant à une demande quasi unanime des personnes âgées (mais générateur d'isolement) et l'institutionnalisation en établissement médicalisé (en collectivité) souvent repoussée au plus tard possible, les Petites Unités de Vie se veulent un compromis pertinent pour permettre l'indépendance individuelle, la vie sociale et la sécurité. Elles s'inscrivent dans un parcours résidentiel de vie.

Les gestions des parcours des usagers :

Le maintien dans le domicile est un objectif unanimement partagé et prioritaire (loi ASV), à la fois par les institutions en charge des politiques gérontologiques et par les personnes âgées elles-mêmes.

Ce premier constat confirme donc en premier lieu toute l'importance des dispositifs et outils de la politique du maintien dans le domicile : amélioration du logement, services à domicile, etc.

Cependant, entre le maintien à domicile *stricto sensu* et l'établissement médicalisé, il apparaît qu'existe un besoin en logements adaptés sous forme de dispositifs intermédiaires pour les personnes âgées

En termes de taille, la Petite Unité de Vie, moins de 25 personnes, apparaît alors comme un bon compromis entre l'indépendance individuelle, la vie sociale et la sécurité.

En termes de configuration, l'articulation entre l'espace privé (le logement), l'espace semi-public (réservé aux personnes hébergées dans l'habitat groupé) et l'espace public (« l'extérieur »), est symbolique de cet équilibre à trouver entre indépendance des personnes, vie sociale et sécurité.

2.2 Les repères juridiques

- Code du Travail
- Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF)
- Loi du 2 janvier 2002
- Recommandations des Bonnes Pratiques Professionnelles de l'ANESM
- Loi d'Adaptation de la Société au Vieillessement (ASV)

PARTIE 3 - LE PUBLIC

3.1 Analyse démographique

3.1.1 – Situation actuelle et statistiques

La population accueillie actuellement au sein de la Résidence est décrite dans le projet d'établissement, et ses spécificités sont prises en considération dans les différentes modalités de la prise en charge.

Les professionnels engagés dans cette démarche doivent être vigilants quant aux évolutions des caractéristiques des personnes hébergées, au fil du quotidien et pour l'avenir à moyen et à long terme.

Capacité :

La capacité d'accueil de Présence 30 – RAVI est de 128 lits répartis sur 6 Petites Unités de Vie :

Résidence Fanfonne Guillerme à Aimargues : 22 places

Résidence Le Moulin à Castillon du Gard : 20 places¹

Résidence La Régordane à La Calmette : 24 places

Résidences Les Arcades à Lézan : 22 places

Résidence Les Jardins à Saint Quentin la Poterie : 23 places

Résidence Les Olivettes à Verfeuil : 17 places

Bénéficiaires de l'APA² :

En 2015, 60 % des résidents sont bénéficiaires de l'APA.

Répartition Hommes/Femmes :

Au global 71% des résidents sont des femmes contre 29 % d'hommes.

En détail par résidence :

	Saint Quentin	Castillon	La Calmette	Aimargues	Lézan	Verfeuil
Pourcentage d'hommes	26%	40%	22%	26%	49%	13%
Pourcentage de femmes	74%	60%	78%	74%	51%	87%

Age moyen :

En 2015, la moyenne d'âge générale des résidents est de 86 ans.

¹ En 2015 seules 17 places sont autorisées dans les chiffres pris en compte.

² APA : Allocation Personnalisée d'Autonomie

En détail par résidence :

	Saint Quentin	Castillon	La Calmette	Aimargues	Lézan	Verfeuil
Age moyen	88 ans	89 ans	90 ans	86 ans	75 ans	90 ans

3.1.2 – Etude du degré de dépendance des résidents

Le degré de dépendance des résidents est mesuré par les Groupes Iso Ressources (GIR), groupes homogènes en charge des soins définis par le niveau d'autonomie pour les variables relatives aux activités de la vie quotidienne.

Répartition des résidents selon le niveau de dépendance 2015

	Nombre de résidents au 31/12/2015
personnes en GIR 1	3
personnes en GIR 2	10
personnes en GIR 3	25
personnes en GIR 4	34
personnes en GIR 5	30
personnes en GIR 6	17

Le GIR Moyen Pondéré des 6 structures a été validé pour l'année 2015 par le Conseil Départemental à 440.

En détail par résidence :

	Saint Quentin	Castillon	La Calmette	Aimargues	Lézan	Verfeuil
GIR Moyen Pondéré	471	585	473	314	336	462

3.1.3 – Evolutions et perspectives³

Les évolutions démographiques de la population au niveau : européen, français, régional et départemental sont des éléments de réflexion utiles pour imaginer et prévoir les adaptations à réaliser, en fonction des nouveaux besoins,

³ Source : INSEE, 2010

mais aussi des nouvelles aspirations et de l'évolution des modes de vie de la population âgée à accueillir dans l'avenir.

Les personnes âgées entrent en structure d'accueil de plus en plus tardivement, et donc de plus en plus dépendantes. La grande majorité a la chance de se maintenir à domicile dans des conditions acceptables.

L'hébergement collectif constituera cependant toujours une réponse possible à diverses situations où le maintien à domicile n'est plus possible ou plus souhaité.

Le « papy boom » de demain amènera des populations dans les structures d'accueil avec des mentalités et des attentes issues des modes de vie et des cultures de ces générations ayant pleinement participé à la société de consommation.

Il s'agira de répondre aux attentes de ces futurs résidents, sans toutefois remettre en cause les modalités de la prise en charge, exigées par les difficultés de santé et les problèmes liés à la dépendance physique ou psychique. Une démarche qualité perpétuelle s'impose donc.

Si les tendances démographiques récentes se maintiennent, la France métropolitaine comptera 73,6 millions d'habitants au 1^{er} janvier 2060, soit 11,8 millions de plus qu'en 2007. Le nombre de personnes de plus de 60 ans augmentera, à lui seul, de plus de 10 millions. En 2060, une personne sur trois aura ainsi plus de 60 ans.

Jusqu'en 2035, la proportion de personnes âgées de 60 ans ou plus progressera fortement, quelles que soient les hypothèses retenues sur l'évolution de la fécondité, des migrations ou de la mortalité. Cette forte augmentation est transitoire et correspond au passage à ces âges des générations du baby-boom. Après 2035, la part des 60 ans ou plus devrait continuer à croître, mais à un rythme plus sensible aux différentes hypothèses sur les évolutions démographiques.

Quelques chiffres concernant les personnes âgées dans le Gard⁴ :

- En 2013 la population du Gard recense 733201 personnes⁵ au total, dont 148 881 ont plus de 65 ans, soit 20% de la population départementale total.
- En 2030, 271 800 personnes de 60 ans ou plus habiteraient dans le Gard, soit + 91 600 personnes en vingt ans, si les comportements démographiques récents de migration, d'espérance de vie et de fécondité se prolongeaient.
Entre 2010 et 2020, l'arrivée des personnes nées entre les deux guerres à des âges élevés ferait augmenter le nombre de personnes de 85 ans et plus dans le département : ils seraient 28 000 en 2020 contre 19 200 dix ans auparavant. La première vague de «baby-boomers» alimenterait la tranche d'âge des 60-74 ans sur la même période de + 35 300 personnes.

⁴ Source : INSEE 2013

⁵ Toutes tranches d'âges confondues

Entre 2020 et 2030, cette génération glisserait vers la tranche des 75-84 ans, dont l'effectif passerait de 52 000 personnes en 2020 à 79 800 en 2030.

- La croissance entre 2010 et 2030 du nombre de personnes âgées dépendantes serait comprise entre + 1,5 % et + 2,3 % par an dans le Gard, selon les hypothèses d'évolution de la dépendance considérées. A l'horizon 2030, le Gard compterait ainsi entre + 5 500 et + 9 500 personnes âgées dépendantes supplémentaires. Cette croissance serait plus importante en moyenne annuelle dans le département que la croissance moyenne régionale : + 2,0 % en moyenne annuelle selon l'hypothèse de « dépendance intermédiaire » contre + 1,8 % pour la région.

3.2 Le droit et la participation des usagers, la personnalisation des prestations

3.2.1- Le respect des droits

Concernant les droits des usagers, de nombreux principes sont obligatoires : libre choix des prestations, dignité, intégrité, vie privée, sécurité, confidentialité ...

Pour garantir leur respect, la loi préconise la mise en place de dispositifs (outils) tels que le Livret d'Accueil, le Contrat de Prise en Charge (Contrat de Séjour), le Règlement de Fonctionnement, la mise en place du Conseil de la Vie Sociale (CVS) ...

Si l'accent est mis sur la priorité des bénéficiaires, la loi a aussi pour vocation de faire évoluer le fonctionnement de la structure en instaurant notamment l'évaluation, le suivi des prestations et le renforcement du contrôle.

La résidence dispose de l'ensemble des documents relatifs à la loi du 2 janvier 2002 : Livret d'Accueil, Règlement de Fonctionnement, Charte de l'Association, Contrat de Séjour et tient 3 CVS par an sur chacune des résidences comme le préconise le CASF.

3.2.2 - La participation des usagers, de leurs représentants, des aidants, parents ou proches

➤ *Participation des usagers*

Ce levier doit être opérant quelle que soit la place que l'on occupe :

- pour la personne accueillie : une valorisation personnelle, une affirmation et une confiance en soi, une révélation de potentialités insoupçonnées, une meilleure prise en compte de ses attentes et de ses besoins et, du coup, une meilleure adéquation entre les objectifs et les actions mises en place,

- pour la famille : une plus grande visibilité sur le projet individualisé, une plus grande implication, un renforcement du lien avec l'établissement ou le service, une différenciation entre protection et surprotection,
- pour les professionnels : une interrogation des pratiques, une remobilisation des équipes, une formalisation des procédures,
- pour l'association et les Administrateurs : la généralisation de modalités d'accueil dans les établissements, l'assurance de la cohérence du projet associatif et la continuité du projet individualisé, l'implication des proches.

➤ *Les outils de la participation*

○ Le Conseil de Vie Sociale (CVS)

Institué par la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale et concrétisé par le Décret n° 2004-287 du 25 mars 2004, le Conseil de la Vie Sociale est un outil destiné à garantir les droits des usagers et leur participation au fonctionnement de l'établissement d'accueil.

Le CVS est un lieu d'échange et d'expression sur toutes les questions intéressant le fonctionnement de l'établissement dans lequel est accueilli l'usager.

- *Composition du CVS :*

La composition du CVS est basée sur un Corum. Au minimum, il doit être composé de :

- 2 représentants des résidents
- 1 représentant des familles
- 1 représentant du personnel

- *Règles de représentation du CVS :*

Au minimum, 3 CVS par Résidence doivent se tenir sur une année civile.

○ Les enquêtes de satisfaction

Afin d'évaluer la qualité du service perçue par le résident, sa famille ou le salarié, le Service Qualité utilise des enquêtes de satisfaction.

Ce type d'évaluation complète l'instance participative et consultative collective prévue par la loi sous le nom de Conseil de la Vie Sociale.

Ces enquêtes ont trait à tout ce qui touche de près ou de loin le vécu des résidents en rapport avec les prestations proposées au sein de la résidence.

Elles ont pour but de permettre aux destinataires de l'enquête de communiquer leurs appréciations, mais aussi d'exprimer leurs besoins et attentes.

Les enquêtes sont transmises chaque année aux résidents et tous les 2 ans au personnel et aux familles (par alternance), avec un modèle spécifique à chaque public cible.

La dématérialisation des enquêtes de satisfaction et leur envoi par mail se fait depuis juin 2016 auprès des salariés et de l'entourage du résident et sera généralisée auprès des usagers au cours de l'année 2017.

○ La Gestion des Réclamations

La gestion des réclamations a pour objectifs d'augmenter la satisfaction du résident ou du salarié et d'améliorer la relation avec chacun d'eux, de renforcer l'image de marque de la structure.

Chaque collaborateur doit assurer l'enregistrement et donc la traçabilité de toute réclamation (orale ou écrite) de la part d'un résident ou son représentant légal ou d'un salarié de Présence 30 - RAVI.

L'outil du logiciel de gestion (suivi Atena) permet d'avoir une trace de toute information afférente au résident ou au salarié, et cela directement dans le dossier informatisé.

- Les Contrôles Qualité

Conformément à la démarche qualité, depuis 2015 des contrôles sont effectués au sein des résidences, afin de vérifier les conditions de vie et le ressenti des résidents. Ils sont également nécessaires dans le cadre de la gestion des risques professionnels et de la politique handicap, ayant pour objectif de préserver la santé des salariés (fiche de signalement).

Le résident et le personnel (y compris la Responsable) ne sont pas prévenus de l'intervention.

Ces contrôles sont planifiés tous les 2 ans (ou plus si nécessaire) et sont assurés par le Chef du Pôle Etablissements et le Chef du Service Qualité et Ingénierie Sociale.

Un compte-rendu est rédigé. Un double exemplaire est transmis à la RÉSIDENCE concernée, qui le classe ensuite dans le dossier du résident.

Le "Contrôle Qualité" permet de suivre la réalisation des prestations, et par conséquent de déceler des éventuels dysfonctionnements. Dans ce cas là, la mise en place d'actions correctives sera effective.

3.2.3 - La personnalisation des interventions

Ces dispositifs intermédiaires représentent une solution pertinente dans les parcours résidentiels des personnes âgées, notamment autour de 80 ans avec l'avancée en âge, l'apparition de la dépendance, le décès du conjoint et l'isolement. C'est à cette période que le maintien dans le domicile d'origine peut atteindre ses limites : domicile isolé, charge et coût d'entretien, difficulté de la réhabilitation, etc.

Ces dispositifs proposent aux personnes âgées une vie dans un domicile adapté laissant une place importante à l'autonomie des personnes.

Ils peuvent représenter un des outils de la politique d'amélioration de la qualité de vie dans le logement.

Ils permettent enfin aux EHPAD de se recentrer sur l'accueil de personnes très dépendantes.

PARTIE 4 - LA NATURE DE L'OFFRE DE SERVICE ET SON ORGANISATION

Il est possible de vivre en résidence dans des conditions de confort et de sécurité supérieures à celles d'un domicile isolé, en bénéficiant d'un accompagnement personnalisé, adapté à la dépendance due à l'âge.

Ce qui paraît important, c'est d'abord et avant tout, la mise en place d'une véritable pluralité dans les prestations proposées. Cette diversité est particulièrement recherchée par les résidents et leurs proches.

Le travail du personnel s'articule donc autour de plusieurs axes, en effet l'accompagnement médico-social est envisagé à partir de réponses spécifiques qui se déclinent à travers différents projets.

C'est en tout cas dans cet état d'esprit que le personnel des Petites Unités de Vie œuvre.

La stratégie de mise en œuvre de la politique de l'établissement est décrite dans le cadre du projet de vie mais également à travers différents projets :

- le projet hôtelier ;
- le projet d'animation ;
- le projet d'accompagnement aux soins ;
- le projet qualité.

4.1 LE PROJET HOTELIER

Axe 1 : Accueil et admission

La qualité de l'accueil du nouveau résident et de sa famille va conditionner l'adaptation progressive à ce nouvel environnement qu'est la résidence et la qualité de vie au quotidien dans son ensemble.

Connaître au mieux la personne âgée dès son arrivée, faciliter les présentations aux autres résidents et aux professionnels, prendre du temps et accompagner, ritualiser l'accueil, permettent de soutenir l'identité de chacun et de faciliter l'intégration.

Il s'agit de mieux se connaître pour vivre ensemble.

⇒ L'accueil permanent, l'écoute et l'aide

Les objectifs :

- Etre capable d'une écoute attentive, d'apporter une aide adaptée et mesurée, nécessite une disponibilité d'esprit, une ouverture à l'autre, une qualité d'accueil au quotidien.
- Cette disposition relationnelle concerne aussi bien les résidents, les familles, que les professionnels, les bénévoles etc.
- Il s'agit d'être disponible, présent et efficace, attentif aux demandes exprimées et encore davantage à ceux qui n'en expriment pas, de savoir orienter en fonction des demandes.
- Mais il conviendra aussi, au delà de ces qualités personnelles que chacun doit cultiver, de développer une capacité professionnelle, d'analyser les demandes en équipe.

<u>Les actions mises en place</u>
Une procédure de préadmission et d'admission du résident est formalisée (procédure, et documents associés disponibles sous un lecteur informatique partagé).
La demande d'entrée peut se faire par quelque moyen que ce soit : appel, mail, visite à l'improviste sur la structure. Les informations générales peuvent être données par téléphone.
Durant la phase de pré-admission et/ou d'admission, l'accueil se déroule de la façon suivante : une visite générale de l'établissement est proposée au futur résident et à sa famille, sur rendez-vous, par la Responsable de Résidence ou l'Adjointe. Lors du rendez vous des informations plus précises sur la Résidence et son fonctionnement sont données : présentation des différents types d'accueil, critères d'admission, tarifs et remise d'un devis et d'un dossier d'admission, présentation d'une journée type et détail des animations...
Livret d'accueil, Règlement de Fonctionnement et Contrat de Séjour sont formalisés.
Lors de l'admission, les outils de la loi du 2 janvier 2002 sont remis au nouveau Résident : le Livret d'Accueil intégrant le Règlement de Fonctionnement, la Charte

des droits et libertés de la personne accueillie, ainsi que le Contrat de Séjour et le Règlement de Fonctionnement du CVS. Le résident devra en être muni afin d'intégrer la structure.
Si les critères d'admission ne sont pas remplis au niveau des ressources ⇒ orientation sur la Résidence de Lézan si nécessité de l'Aide Sociale sinon sur une autre résidence qui propose des tarifs moins onéreux + si critère médical non rempli : orientation sur un EHPAD. Si la Résidence est complète et que l'accueil est urgent, la réorientation se fait sur la résidence qui a de la disponibilité (studio ou chambre temporaire).
La règle de disponibilité prévaut.
La prise de rendez vous est possible pour tout résident qui souhaiterait rencontrer l'encadrement ou les membres du personnel administratif.
La Responsable de résidence et l'Adjointe sont particulièrement attentives à toutes les demandes et manifestations de la part des résidents, à tous les moments de rencontres et d'échanges notamment en ce qui concerne le lieu de vie.
Le Conseil de la Vie Sociale se réunit au moins 3 fois par an.
La résidence peut être jointe à tout moment. En journée : présence de personnel tous les jours et de la Responsable et/ou l'Adjointe du lundi au vendredi. La nuit : réponse par la veilleuse de nuit qui transmet le ou les messages à la Responsable et au reste de l'équipe via le cahier de transmissions. En cas d'urgence, une astreinte est tenue par une des 6 Responsables de Résidence et l'Adjointe du Présence 30-RAVI. De plus le site internet de Présence 30 permet de laisser des messages 24h/24.
L'accueil est le plus personnalisé possible : décoration de la porte de chambre, présentation du nouveau résident aux autres résidents de la structure. Un accompagnement individualisé est réalisé : recueil de vie ,etc...
L'aménagement des logements est personnalisable : le résident apporte ses meubles et décore son logement à son goût.
Les animaux sont acceptés (une annexe au contrat de séjour est alors incluse précisant les modalités d'accueil de l'animal).
Le résident est libre d'aller et venir, la résidence étant une structure ouverte. Il peut ainsi participer à la vie sociale de la commune et conserver ses relations sociales ou d'en créer de nouvelles.
Afin de préserver l'autonomie des Résidents, l'équipe les stimule à participer aux actes de la vie quotidienne. Pour les plus autonomes, le service hôtelier s'adapte à leur demande.

<u>Actions souhaitées dans le cadre de la démarche qualité</u>	<u>Moyens et calendrier de la mise en œuvre des actions souhaitées.</u>
Il s'agit aussi d'instaurer au mieux une relation chaleureuse et un climat convivial, en mettant l'accent sur l'hospitalité. Un pot d'accueil peut représenter à cet égard un rituel apprécié.	L'établissement ne souhaite pas mettre en place un pot d'accueil dans la mesure où le placement en institution ne peut être considéré comme une fête par certains résidents. De plus cet aspect collectif peut être quelque peu rapide et constituer un frein à une bonne adaptation au sein de l'établissement. Réflexion en cours sur la création d'un

	<p>comité d'accueil composé de quelques résidents. Cette réflexion est à proposer au CVS courant 2017. Le personnel en poste, le jour de l'admission, accompagnerait le comité d'accueil. Mise en place envisagée : 2ème semestre 2018</p>
<p>Un effort de décoration et de personnalisation de la chambre est souhaitable à chaque admission, comme une attention particulière de bienvenue : un bouquet, un nécessaire de toilette, une petite corbeille d'accueil.... Lors de chaque admission, une carte de bienvenue pourrait être déposée dans le logement. Un cadeau de bienvenue pourrait être offert.</p>	2ème semestre 2018
Créer un trombinoscope de l'équipe et le tenir à jour.	1 ^{er} semestre 2018
Rendre disponible tous les documents (dossier d'admission, présentation de la résidence, attestation à remettre...) sur le site internet via un téléchargement du dossier type.	Réflexion en cours Mise en place envisagée : 2ème semestre 2018
Création d'un outil informatique (tableau excel) pour le suivi des demandes d'entrées (outil visible par la Responsable binôme et l'Adjointe).	1 ^{er} semestre 2017
Organiser une réunion d'information pour le personnel afin de préciser les enjeux du Projet de Vie Personnalisé afin que celui-ci puisse s'impliquer pleinement dans l'élaboration des PVP afin de les faire vivre au quotidien.	2ème semestre 2017
Formaliser les PVP avec les résidents, les familles, le personnel et les Responsables (définition de référents, périodicité de la réactualisation, etc...). Mise en place de référent PVP pour chaque Résident. Réunion d'évaluation du PVP en fonction de l'état de santé du Résident (Référent, soignant, famille, Responsable et/ou Adjointe).	1 ^{er} semestre 2018

⇒ **Accueil des personnes extérieures à l'établissement (entourage résidents, professionnels, etc.)**

<u>Les actions mises en place</u>
Les familles sont conviées lors de diverses manifestations festives : Noël, goûter d'anniversaire, marché de Noël, etc
En dehors des familles et des médecins généralistes libéraux, de nombreuses catégories de personnes, professionnelles ou bénévoles, interviennent à divers titres dans la Petite Unité de Vie : - les paramédicaux et professionnels de santé tels que les : Kinésithérapeute Pédicure Dentiste Pharmacien Infirmier Médecin ophtalmologiste Opticiens Ambulanciers Orthophoniste Etc - des personnels de dépannage et de maintenance (télévisions, ascenseurs, volets roulants, etc.) - coiffeuse - esthéticienne - prêtre - CCAS et Elus - Centre de loisirs - Club du 3 ^{ème} âge - Ecoles - Bénévoles
Gestion des stagiaires : Premier contact pour mettre en place la session de stage et la transmission de la convention ; Désignation d'un référent ; Etablissement d'un planning en concordance avec le planning des agents polyvalents ; Evaluation des stagiaires en fin de stage.
Réseaux et partenariats entretenus avec les professionnels du lieu d'implantation (CCAS, UTASI, Assistantes Sociales, IDEL, Mairies, etc...)
Une réponse par téléphone est assurée 24 heures sur 24 par l'équipe de la structure.
Présence de personnel 24 heures sur 24.

<u>Actions souhaitées dans le cadre de la démarche qualité</u>	<u>Moyens et calendrier de la mise en œuvre des actions souhaitées.</u>
Communiquer auprès des familles sur le rôle du CVS afin de les encourager à saisir cet organe en cas de besoin	1 ^{er} semestre 2019

Axe 2 : Les prestations hôtelières

Les objectifs généraux des prestations hôtelières sont :

- La résidence n'est ni un hôpital, ni un hôtel, l'hospitalité en est cependant la règle.
- L'hôpital est un lieu de soins ; l'hôtel est un lieu de passage ; la résidence est un lieu de vie qui doit perpétuer au quotidien le climat et l'intimité du domicile, offrir les avantages et atténuer les désagréments d'un hébergement collectif. Les différents professionnels chargés de l'accueil et du service des résidents doivent tenir compte de ces objectifs et de ces nuances, en s'appropriant des compétences hôtelières adaptées à cette mission spécifique auprès des personnes âgées.
- Il s'agit de prendre en compte les désirs et les choix du résident et de respecter ses rythmes de vie liés à son grand âge ou à sa perte d'autonomie.
- De développer une convivialité mesurée et discrète.
- D'être à l'écoute.

⇒ La Restauration

- Manger donne du plaisir à vivre, partager un repas inscrit dans l'échange social et dans la culture française ; c'est un moment important de la journée.
- Dans les différents aspects liés à la restauration, doivent être différenciées les dimensions propres à la qualité nutritionnelle et à l'hygiène alimentaire, l'art culinaire qui vient flatter les goûts inscrits au plus profond de la mémoire affective, les usages de la table, de l'ordonnancement des repas, comme autant de rites enracinés dans les cultures.

<u>Les actions mises en place</u>
La restauration est réalisée sur place.
La cuisine répond à la réglementation en vigueur fixant les conditions d'hygiène applicables aux établissements de restauration collective à caractère social.
Le personnel de la cuisine a suivi une formation à la méthode HACCP.
Des prélèvements de surface, de matériel, de repas du jour sont effectués une fois

par mois par un laboratoire extérieur (Laboratoire Départemental du Gard).
Affichage des menus au jour et au mois.
Une ou plusieurs tables invitées peuvent être dressées si besoin.
Le plan de table est défini en fonction des affinités des résidents.
Autant que possible les préférences alimentaires des résidents sont prises en compte.
Des repas à thème sont organisés chaque mois.
Les anniversaires sont fêtés.
Le petit déjeuner dominical est amélioré par des viennoiseries.
Le Plan de Maitrise Sanitaire est élaboré et respecté.

<u>Actions souhaitées dans le cadre de la démarche qualité</u>	<u>Moyens et calendrier de la mise en œuvre des actions souhaitées.</u>
Mise en place d'une Commission Menu formalisée à laquelle les résidents peuvent participer librement	Accompagnement par Synergie Restauration 1 ^{er} semestre 2017
La possibilité de proposer aux résidents plusieurs plats au choix (choix de 2 plats par menu) doit être étudiée. La commande auprès du résident pourrait avoir lieu en amont la semaine précédente.	La résidence propose une cuisine familiale. Le choix entre 2 plats n'est pas réalisable à ce jour (un seul personnel de cuisine et un budget à respecter). Les exceptions sont prises en compte en fonction des régimes alimentaires et goûts de chacun.
Les menus de régime (régime diabétique en particulier) pourraient être affichés	Dans la mesure où seul le légume change comparé aux menus proposés aux autres résidents, il serait préférable d'indiquer simplement au bas du menu quel est l'aliment qui diffère pour les usagers soumis à un régime diabétique. Les régimes sont traités au cas par cas, l'ordonnance médicale est affichée en cuisine. Passage de l'IDE auprès de la cuisinière ou d'un agent polyvalent qui l'informe des besoins journaliers des Résidents.
Consulter une diététicienne pour l'élaboration des menus	Accompagnement par Synergie Restauration 1 ^{er} semestre 2017

⇒ **Le Service**

<u>Les actions mises en place</u>
Les horaires de service sont les suivants : - Le petit déjeuner : entre 7h30 et 9h - Le déjeuner : de 12h à 13h15 - Le dîner : à partir de 18h30/19h (18h pour les résidents les plus dépendants et pour lesquels le coucher est réalisé par du personnel soignant)
Pour le déjeuner et le dîner, après l'aide à l'installation à table et la prise des

médicaments, le repas est servi à l'assiette.

Lors des repas à thème les salariés sont invités à y participer.

<u>Actions souhaitées dans le cadre de la démarche qualité</u>	<u>Moyens et calendrier de la mise en œuvre des actions souhaitées.</u>
Un effort de présentation et de décoration des plats doit être poursuivi.	Cet effort est réalisé mais toujours en cours d'amélioration.
Au petit déjeuner, un buffet pourrait être dressé pour les résidents les plus autonomes. Cette modalité de service va dans le sens du soutien de l'autonomie, de la prise d'initiative et de la possibilité de choisir de la part du résident	Pour les résidents les plus autonomes. 2ème semestre 2017
Plus généralement, il est souhaité une sensibilisation et un développement de compétences liées au savoir-faire de l'hôtelier.	Cette sensibilisation est réalisée au quotidien mais il est important de rappeler que les personnels en question ne sont pas issus d'une formation purement hôtelière.

⇒ Le linge

<u>Les actions mises en place</u>
L'entretien du linge est fait par les agents de service polyvalents (nettoyage, repassage et distribution).
Le ramassage du linge sale a lieu quotidiennement et l'entretien se fait de manière collective.
Les lits sont faits chaque jour et les draps changés en fonction d'un planning mensuel (et plus si nécessaire).
Le linge non marqué n'est pas distribué. Le linge est rendu le jour même ou dans les 24 heures.

<u>Actions souhaitées dans le cadre de la démarche qualité</u>	<u>Moyens et calendrier de la mise en œuvre des actions souhaitées.</u>
Formaliser une procédure de gestion du linge plat	2ème semestre 2018
Formaliser une procédure pour la gestion du linge souillé ou contaminé	2ème semestre 2018

⇒ L'hygiène des locaux

<u>Les actions mises en place</u>
Un entretien journalier des logements est réalisé.

Le personnel est sensibilisé sur la nécessité de porter attention aux objets de l'environnement de chaque résident et de préserver le sens de l'esthétique propre à chacun, la place accordée à chaque chose, de respecter l'intimité de la personne dans son espace de vie privée.
La désinfection des chambres en l'absence du résident se fait une fois de façon complète après son départ, et une fois avant son retour. Aération régulière du logement pendant l'absence.
Les parties communes (bureaux, vestiaires...) sont entretenues de manière hebdomadaire selon un planning.
Le restaurant est entretenu après chaque repas.
L'entretien périodique des parties extérieures à la structure, est réalisé par le jardinier
Les professionnels sont sensibilisés à une approche globale du logement, au delà du nécessaire entretien, au sens de la propreté, de l'hygiène bactériologique Cet effort de sensibilisation est entrepris notamment par un accompagnement régulier des équipes et un suivi des nouveaux personnels par la Responsable, par des réunions et notes de service, par la mise à disposition d'équipements et de produits performants ainsi que par un contrôle de la Responsable concernant l'entretien des chambres et lieux communs. Néanmoins, cette sensibilisation doit être poursuivie constamment.
Une climatisation est installée dans la salle de restaurant.
Les fiches de missions sont créées.
Les plans de nettoyage sont affichées dans toutes les zones des locaux à entretenir (plonge, cuisine, etc...)

<u>Actions souhaitées dans le cadre de la démarche qualité</u>	<u>Moyens et calendrier de la mise en œuvre des actions souhaitées.</u>
Mettre en place une fiche d'évaluation	2ème semestre 2018
Créer une fiche détaillée relative aux différentes étapes de nettoyage d'un logement	2ème semestre 2018
Formaliser un protocole de bio-nettoyage	2ème semestre 2018

4.2 LE PROJET D'ANIMATION

Le projet d'animation de la Résidence, dans ses fondements actuels et à venir, entend prendre en compte les besoins et les désirs de chaque résident, les différences et le vécu singulier de chacun.

Animer, c'est associer qualité de vie et qualité de l'accompagnement, c'est créer un climat, un état d'esprit. C'est donner le goût de vivre.

Toute institution, quelle que soit son appellation, est une structure de vie collective qui demande beaucoup de qualités humaines à ceux qui y travaillent

L'animation ne consiste pas qu'en une activité de loisirs.

Les objectifs de l'animation :

Indépendamment des diverses activités proposées, au quotidien ou de façon plus exceptionnelle, l'animation plus globale vers laquelle le projet se tourne, fixe les orientations suivantes :

- redonner ou conserver une certaine autonomie à la personne,
- prendre du plaisir,
- créer les conditions de l'échange entre les résidents, mais aussi avec les autres personnes rencontrées à l'intérieur et à l'extérieur de l'établissement : équipe, familles, intervenants extérieurs, voisinage du quartier, enfants, société plus large...
- donner du sens à la vie,
- éviter l'exclusion des plus dépendants et des moins communicants,
- faciliter l'accès à la vie sociale, à la culture, à ses coutumes et à ses rites.

Pour chaque activité imaginée, souhaitée, proposée, réfléchie, construite, réalisée, il s'agit aussi de formaliser des objectifs moins généraux, moins philosophiques, plus opérationnels et plus concrets, mais cependant conformes à ces principes.

Axe 1 : Les activités d'animation proposées

Les professionnels chargés de conduire le projet d'animation et les divers acteurs associés aux différentes activités proposées, qu'ils soient professionnels, bénévoles ou témoins occasionnels, doivent prendre le temps d'une approche relationnelle, d'une attention portée à chaque personne.

Un programme d'activité mensuel est proposé au sein de la Résidence, ce qui vient rythmer le temps de la vie qui se déroule. Le nombre d'activités proposées quotidiennement peut aller de 1 à plusieurs activités par jour.

Celles-ci peuvent avoir lieu soit quotidiennement, à des heures précises, soit plusieurs fois par semaine. Elles peuvent aussi se présenter à l'initiative de certains habitués, de façon récurrente ou au contraire plus exceptionnellement, à certains moments plus propices des saisons de l'année.

Les aspirations individuelles des résidents sont au cœur des préoccupations du personnel

LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI	SAMEDI	DIMANCHE
			1 ^{er} Jeux de Société	2 LOTO	3 JEUX	4 MESSE TV Jeux
5 Chants avec Ruy	6 Gym	7 SOPHROLOG IE	8 Atelier lecture	9 Loto	10 JEUX	11 MESSE TV Jeux
12 Chants avec Ruy	13 Gym	14 Sortie Inter résidences	15 Musicothérapie	16 CULTE	17 JEUX	18 MESSE TV Jeux
19 Chants avec Ruy	20 Gym	21 SOPHROLOG IE	22 « chorale Ou groupe musical »	23 Loto	24 JEUX	25 MESSE TV Jeux
26 Chants avec Ruy	27 Gym	28 Activités Manuelles	29 Musicothérapie	30 Goûter Anniversaire du mois		

⇒ Les animations collectives ou institutionnelles

<u>Les actions mises en place</u>
Les anniversaires sont fêtés chaque mois : repas à thème avec le personnel en poste ou un gouter. Un cadeau d'anniversaire est offert aux résidents fêtant leurs anniversaires.
L'animation est très présente dans la résidence. Les fêtes calendaires sont marquées par des repas ou animations spécifiques. Les journaux sont à disposition. Des sorties sont programmées. Les résidents participent aux animations proposées par la Mairie : repas des séniors, après midi à thème, etc.
Le repas dominical est amélioré.
Organisation d'animation autour de la semaine bleue.
Activités de musicothérapie et de Sophrologie une fois par mois dans le cadre d'un projet « Bien-vivre à la résidence »
Le planning mensuel est noté sur un tableau prévu à cet effet ainsi que les anniversaires du mois. Pour les animations plus particulières, un affichage spécifique

est réalisé.
Gymnastique douce tous les 15 jours avec l'association Siel bleu.
Organisation d'animations intergénérationnelles et inter-résidences

<u>Actions souhaitées dans le cadre de la démarche qualité</u>	<u>Moyens et calendrier de la mise en œuvre des actions souhaitées.</u>
Participation du cuisinier au goûter	2019
Poursuite des activités de musicologie et de sophrologie	2017
Faire plus de sorties	2017
Créer un jardin thérapeutique : jardinières adaptées, mise en place de citerne de récupération d'eau, etc.	2019

⇒ Les animations programmées en fonction du résident

<u>Les actions mises en place</u>
Jeux de société
Atelier culinaire
Séances de bien être
Participation aux tâches de la vie quotidienne
Fêtes calendaires
Etc

<u>Actions souhaitées dans le cadre de la démarche qualité</u>	<u>Moyens et calendrier de la mise en œuvre des actions souhaitées.</u>
Recrutement d'un animateur en contrat apprentissage pour plusieurs structures ou stagiaire spécialisé dans l'animation et formation du personnel à l'animation	2019
Former le personnel à l'animation	2019

Axe 2 : Les moyens mis en œuvre concernant l'animation

⇒ Moyens humains

<u>Les actions mises en place</u>
La gestion du projet est assurée par la Responsable et l'Adjointe.
Certains agents sont impliqués dans la réalisation de diverses activités.
Des intervenants extérieurs et des partenaires institutionnels se trouvent régulièrement associés à certaines activités.

<u>Actions souhaitées dans le cadre de la démarche qualité</u>	<u>Moyens et calendrier de la mise en œuvre des actions souhaitées.</u>
<p>Développer l'association d'intervenants extérieurs aux activités d'animation. Il faudrait faire un état des lieux auprès des familles pour savoir quelles familles pourraient intervenir au niveau des animations. Ainsi, il sera possible de concevoir les modalités d'intervention des familles aux activités d'animation. Un courrier à chaque famille de résidents pour connaître leur disponibilité serait à envoyer.</p>	2020

⇒ **Moyens matériels**

<u>Les actions mises en place</u>
Les décorations de fêtes pour Noël, Pâques, etc.
Les cadeaux (pour Noël, pour les fêtes des mères et des pères, etc.).
Des subventions sont obtenues grâce au montage de certains projets (exemple : Projet Bien vivre en résidence , qui a permis le financement de séances de musicothérapie et de sophrologie pour un an)

<u>Actions souhaitées dans le cadre de la démarche qualité</u>	<u>Moyens et calendrier de la mise en œuvre des actions souhaitées.</u>
Installation d'une box prévention dans chaque logement (pavé numérique, chemin lumineux, objets connectés...) permettant de rompre l'isolement avec l'entourage familial	Box prévention domotique 1 ^{er} semestre 2017
Installation du wifi et achat d'une tablette	1 ^{er} semestre 2017

⇒ **Moyens financiers**

<u>Les actions mises en place</u>
L'animation bénéficie d'une enveloppe intégrée dans le budget de la résidence.
Des subventions sont obtenues grâce au montage de certains projets (exemple : Projet Bien vivre en résidence, qui a permis le financement de séances de musicothérapie et de sophrologie pour un an)

<u>Actions souhaitées dans le cadre de la démarche qualité</u>	<u>Moyens et calendrier de la mise en œuvre des actions souhaitées.</u>
Recrutement d'un animateur en contrat apprentissage pour plusieurs structures ou stagiaire spécialisé dans l'animation et formation du personnel à l'animation	2019
Poursuivre le montage de dossier permettant d'élargir l'offre en terme d'animation	2017 - 2021

4.3 LE PROJET D'ACCOMPAGNEMENT AUX SOINS

Le projet d'accompagnement aux soins de la résidence (structure non médicalisée) s'articule autour de deux objectifs généraux :

- **Respecter la dignité du résident et maintenir son autonomie**
- **Parvenir à une organisation fiable et efficace pour mener à bien notre mission**

Pour atteindre ces deux objectifs il est nécessaire de décliner des objectifs opérationnels et de faire un état des lieux de ce qui existe déjà au sein de la structure. A partir de là, des actions d'améliorations et un calendrier associé seront proposés.

Afin d'atteindre ces objectifs, l'ensemble de l'équipe est engagée.

Axe 1 : Respecter la dignité du résident et maintenir son autonomie

⇒ **Donner la possibilité aux résidents de s'alimenter le plus normalement possible et le mieux possible**

<u>Les actions mises en place</u>
Evaluation des besoins et des risques des résidents et adaptation des repas si besoin : haché, mixé, eau gélifiée, etc.
Si prescription de régimes strict, revoir avec le Médecin traitant l'utilité réelle d'un tel régime. Réadapter au besoin le régime et le matériel avec le Médecin et le résident.
Explications données au résident s'agissant de l'intérêt de la mise en place d'un régime et s'assurer qu'il soit suivi.
Prise en compte des goûts et du désintérêt pour certains aliments.
L'ambiance conviviale à table est favorisée en préservant les affinités
Aide à la prise de repas pour les résidents en perte d'autonomie.
Deux services différenciés sont réalisés selon l'autonomie des personnes.
Possibilité de prendre un plateau repas en chambre selon l'état de la personne.
Stimulation des Résidents à l'hydratation et à la prise de collation.

<u>Actions souhaitées dans le cadre de la démarche qualité</u>	<u>Moyens et calendrier de la mise en œuvre des actions souhaitées.</u>
Tendre à avoir un meilleur équilibre alimentaire	Accompagnement par Synergie Restauration (validation des menus par une diététicienne et respect du GEMRCN) 1 ^{er} semestre 2017

⇒ **Solliciter et encourager l'autonomie restante des résidents au niveau locomoteur**

<u>Les actions mises en place</u>
Evaluer les besoins du résident, et proposer des aides adaptées : donner le bras, prévoir des fauteuils roulants, des séances de kiné...
Apprécier l'impact des aides mises en place sur l'état du résident : satisfaction, souffrance, fatigue...
Réadapter si besoin les propositions d'aides.
Incitation et stimulation par l'équipe à participer aux actes de la vie quotidienne. Etre acteur dans son lieu de vie

<u>Actions souhaitées dans le cadre de la démarche qualité</u>	<u>Moyens et calendrier de la mise en œuvre des actions souhaitées.</u>
Installation d'une box prévention dans chaque logement (pavé numérique, chemin lumineux, objets connectés...)	Box prévention domotique 1 ^{er} semestre 2017

⇒ **Maintenir le plus longtemps possible le résident continent ou l'aider à pallier au mieux ses problèmes d'incontinence**

<u>Les actions mises en place</u>
Evaluer les besoins des résidents et mettre en place une prise en charge adaptée : accompagner les résidents aux WC, leur proposer des protections adaptées.
Assurer correctement la distribution des protections.
Accompagnement régulier (sur demande) des Résidents la nuit afin de limiter le risque de chute
Mise en place d'une chaise percée à proximité du lit si nécessaire

⇒ **Respecter la personne dans l'attitude au quotidien**

<u>Les actions mises en place</u>
Une attitude bienveillante, bientraitante est appliquée: écouter, parler posément....
Les situations difficiles sont traitées en réunion afin de permettre de ne pas dévier de notre attitude bienveillante.
Signalement de toute attitude non respectueuse réelle ou ressentie à la Responsable de la part d'un salarié ou d'un résident.
Les familles sont prévenues des rendez-vous extérieurs et sont sollicitées pour l'accompagnement du résident.
Formalisation de certains recueils de vie et mise en œuvre associée d'une partie des Projets de vie.
Entretien et mise à disposition de matériels.

<u>Actions souhaitées dans le cadre de la démarche qualité</u>	<u>Moyens et calendrier de la mise en œuvre des actions souhaitées.</u>
Grâce au recueil de vie, être plus proche des souhaits du résident et ainsi respecter au mieux la personne dans l'attitude au quotidien. Information et formation du personnel du Projet de Vie Personnalisé ainsi qu'à la notion de référent.	2ème semestre 2017
Inclure le résident et la famille dans l'élaboration du Projet de Vie Personnalisé.	2ème semestre 2017
Formaliser les Projets de Vie de tous les résidents	2017-2021
Evaluation annuelle	2018

⇒ **Eviter la douleur**

<u>Les actions mises en place</u>
L'information remonte systématiquement aux Médecins
Massages relationnels et sophrologie

<u>Actions souhaitées dans le cadre de la démarche qualité</u>	<u>Moyens et calendrier de la mise en œuvre des actions souhaitées.</u>
Création et utilisation d'un espace snoezelen	1 ^{er} semestre 2017

⇒ **Respecter la dignité de la personne jusqu'au dernier jour dans la résidence, jusqu'à son décès**

<u>Les actions mises en place</u>
Développer une écoute et une observation constante à l'attention du résident en fin de vie
Recueillir toutes les informations utiles qui émanent des proches, des intervenants extérieurs, de la personne de confiance, et surtout du résident lui-même
Parler de la mort au sein de l'établissement dans le sens d'un prolongement de la vie : la mort ne doit pas être tabou
Aborder le sujet de la mort dès l'arrivée du résident dans l'établissement et recueillir rapidement quelques informations (via notamment le recueil de vie) et savoir comment il se positionne par rapport à la question de la mort (peur maîtrisée ou angoisses importantes...)
Une procédure décès est formalisée

<u>Actions souhaitées dans le cadre de la démarche qualité</u>	<u>Moyens et calendrier de la mise en œuvre des actions souhaitées.</u>
Permettre aux équipes de s'accorder un temps de réévaluation de la prise en charge par rapport au décès du résident	1h suite au décès avec présence de tout le personnel (sur la base du volontariat) (heure récupérée en cas de venue sur jour de repos) 2019
Réaliser une réunion à la demande d'un salarié dans le cas d'une fin de vie difficile.	Avant le décès 2ème semestre 2017
Mise en place d'un recueil des condoléances et le transmettre à la famille.	2ème semestre 2017
Etre présent aux obsèques et déposer une gerbe (de la part de Présence 30)	1 ^{er} semestre 2017
Intervention d'un psychologue pour l'équipe : formation fin de vie	2018

Axe 2 : Parvenir à une organisation fiable et efficace

⇒ Connaître le rôle et les missions du corps médical et paramédical

<u>Les actions mises en place</u>
Un dossier ou classeur médical est mis en place à l'entrée de chaque résident.
Un lien permanent est réalisé entre les professionnels médicaux et paramédicaux et les résidents et leurs familles. Ce lien est assuré par la Responsable de résidence ou l'Adjointe.

⇒ Mettre en relation tous les professionnels qui interviennent autour du résident

<u>Les actions mises en place</u>
Connaissance précise de tous les intervenants et leurs actions : Kiné, Médecins, Dentistes, etc, et s'assurer qu'ils respectent les principes de fonctionnement et les valeurs de la structure
Réalisation quotidienne de transmissions
De nombreux Médecins traitants généralistes interviennent auprès de leurs patients selon le principe du libre choix des résidents et de leurs familles.
Un système de télé assistance est existant.
Les partenaires locaux sont sollicités au besoin(exemple : mise en place de matériels spécifiques prescrits par le Médecin).

<u>Actions souhaitées dans le cadre de la démarche qualité</u>	<u>Moyens et calendrier de la mise en œuvre des actions souhaitées.</u>
Dans le cadre de leurs visites, les médecins doivent accepter un passage systématique dans la salle médicale pour transmettre les informations nécessaires et mettre à jour les fiches des dossiers de soins des patients consultés	Les médecins sont difficiles à « discipliner » pour ce passage systématique.
Il est souhaité une meilleure communication et une collaboration coordonnée plus soutenue entre l'équipe de l'établissement et les intervenants extérieurs.	La communication et la collaboration notamment avec les intervenants extérieurs sont des sujets délicats, qui font l'objet d'un traitement au cas par cas.

4.4 LE PROJET QUALITE ET GESTION DES RISQUES

4.4.1 La situation actuelle

Depuis 2010, l'établissement a mis en œuvre une démarche qualité. Celle-ci s'est construite autour d'un référentiel d'autoévaluation créée par le Service Qualité du réseau Présence 30.

Le Service Qualité est garant de la démarche qualité et de l'application de la loi 2002-2. Il établit notamment les protocoles et procédures nécessaires au bon fonctionnement et à l'interactivité des différents services, élabore les tableaux de bord de suivi et d'évaluation, identifie et analyse les besoins des personnes, du marché et de l'environnement.

Il pilote la Gestion des Risques par la mise en place d'outils spécifiques (fiches de signalement, Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels, etc.) visant à répertorier, analyser, hiérarchiser et minimiser les risques liés au secteur afin de préserver la sécurité et la santé de ses salariés ainsi que celle des usagers de Présence 30.

Il contribue au développement des services existants et à la création de nouveaux services.

Enfin il assure également la partie communication : proposer des outils de communication interne et externe, participer aux manifestations extérieures en favorisant les échanges avec les partenaires, rédiger des articles de presse, animer le site Internet, etc.

Le projet qualité et gestion des risques (2017-2021) s'articule autour de plusieurs axes.

4.4.2 Les axes du projet qualité et gestion des risques

Axe 1 : Poursuivre la démarche qualité et développer l'évaluation

Orientations	La démarche d'amélioration continue de la qualité doit se poursuivre conformément aux Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles. La mise en place du plan d'action qualité va permettre de vérifier l'application et l'efficacité des actions mises en œuvre. L'objectif principal est de pérenniser cette démarche.
Actions	<ul style="list-style-type: none">- Respecter le calendrier des Evaluations Internes et Externes et mettre en place si besoin des audits pour vérifier l'application des procédures et l'utilisation des outils qualité- Suivi de la gestion documentaire : création, modification, validation, archivage- Favoriser l'information et la communication de la démarche qualité auprès du personnel- Poursuivre la mesure de la satisfaction du résident
Améliorations attendues	Maîtrise des outils qualité et développement de la culture qualité
Délais	2017 à 2021: communiquer sur la démarche qualité (poursuite des réunions Démarche Qualité résidences 3 fois par an) Chaque année : réaliser une enquête de satisfaction auprès des résidents Tous les 2 ans : réaliser une enquête de satisfaction auprès des familles et du personnel 2021 : préparation de l'Evaluation Interne

Axe 2 : Poursuivre la politique de gestion des risques

Orientations	<p>Une politique de gestion des risques permet l'application d'un programme efficace avec pour objectifs d'améliorer la sécurité et la qualité de la prise en charge de l'utilisateur et de tendre vers de meilleures conditions de travail pour le salarié.</p> <p>La démarche de gestion des risques consiste en l'évaluation et l'anticipation des risques, ainsi qu'à la mise en place d'un système de surveillance et de collecte systématique des données pour déclencher les alertes.</p> <p>Elle est étroitement liée à la démarche qualité : transversale, organisation structurée, implication de l'ensemble du personnel, utilisation de méthodes et d'outils spécifiques comme la mise en œuvre d'actions d'évaluation et d'audits, l'évaluation des pratiques professionnelles, l'utilisation d'outils de recueil et d'analyse.</p>
Actions	<ul style="list-style-type: none">- Sensibiliser les équipes à l'utilisation de la Fiche de Signalement d'Événements Indésirables (FSEI)- Mettre à jour les fiches de données de sécurité (FDS)- Réaliser une formation concernant l'hygiène des mains- Poursuivre de façon systématique les formations concernant la sécurité incendie, Santé Sécurité au Travail, HACCP, Habilitation Electrique...- Veiller à la mise à jour du classeur Sécurité Incendie
Améliorations attendues	Minimiser la survenue du risque
Délais	2017 à 2021 : suivi des FSEI et poursuite des formations et mise à jour des FDS 2018 : sensibiliser et communiquer en particulier sur l'utilisation des FSEI

Axe 3 : Poursuivre l'amélioration de la qualité de vie et la prise en charge des résidents

Orientations	La structure souhaite poursuivre le développement des actions permettant d'améliorer la qualité de vie du résident et sa prise en charge. Il s'agit de mieux connaître les besoins et attentes des usagers pour y apporter des réponses structurées.
Actions	<ul style="list-style-type: none">- Améliorer les comportements et les conduites de bientraitance, en réalisant une formation- Améliorer l'information des familles et des résidents concernant le fonctionnement de l'établissement- Proposer plus d'activités à l'extérieur de l'établissement- Formaliser des conventions avec des partenaires extérieurs- Intensifier les échanges avec les autres institutions ou services gérontologiques
Améliorations attendues	Améliorer la qualité de vie et la prise en charge des résidents
Délais	2020 : réaliser une formation sur la bientraitance 2017 à 2021 : continuer la réalisation des Projets de Vie personnalisés prenant ainsi en compte les besoins et attentes exprimés par les résidents et les familles. Poursuivre les actions menées et déjà efficaces : Conseil de la Vie Sociale, Contrôle Qualité, enquêtes de satisfaction.

4.5 L'ANCRAGE DES ACTIVITES DANS LE TERRITOIRE : PARTENARIATS ET OUVERTURE

4.5.1 La couverture territoriale



4.5.2 L'établissement dans son environnement

➤ Le secteur géographique

La résidence La Régordane est située dans le village de La Calmette assis sur une colline dominant une riche plaine agricole.

La commune est située à environ 15 km de Nîmes dans la direction d'Alès et à deux pas des gorges du Gardon.

Commune agricole et viticole, le village est très marqué par la culture camarguaise : présentes sur son territoire, deux manades y organisent régulièrement ferrades et abrivado.

➤ **La structure**

La résidence est un établissement imposant de belle allure. Les locaux s'étendent sur 1058 m², de plain pied.

La résidence possède une capacité d'accueil de 24 personnes avec 18 studios et 6 chambres individuelles. L'ensemble de nos logements est équipé d'une salle de bain individuelle.

4.5.3 Les partenaires

Identification partenaire	Obligatoire (O/N)	Implantation (L/D/N)	Engagements partenaire	Engagements structure	Formalisé (O/N)	Nature des relations (réunion, informelle, financier, etc.)	Atouts pour la structure	Actions souhaitées ou nouveaux partenariats
Réseau P30	O	D			O	Réunions Echanges téléphoniques, mails Rencontres	Décloisonnement des services Collaboration	Développement du partenariat Connaissance du concept RÉSIDENCE
Conseil Départemental	O	D	Financier APA Laboratoire	Respect des règles d'hygiène PMS Gestion dépendance	O	Financier Formation Réunions	Veille de l'information (loi, décrets, tarification...) Interlocuteur privilégié dans la mise en place de l'APA	Développement du partenariat Connaissance du concept RÉSIDENCE
Mairie	O	L	Sapin de Noël Cadeaux de Noël Repas des Aînés Investissement dans la vie de la RÉSIDENCE	Priorité aux habitants du village Participation à la vie de la commune	O	Rencontres occasionnelles	Soutien Local	Développement partenariat local Optimisation du remplissage
CCAS	O	L	Veille climatique		N	Rencontres occasionnelles	Soutien local Orientation des usagers	
Médecins	O	L	Prescription Engagement auprès des résidents	Orientation de patients	N (formalisation entre Médecins et patients)	Informelle Gestion de l'urgence Renouvellement TTT	Médecins sur place	Optimisation du remplissage Développement du partenariat Connaissance du concept

								RÉSIDENCE
EHPAD	O	L	Orientation des usagers		N	Téléphone Echange Animations	Partenaires pour l'orientation des résidents dépendants.	
CHU	O	L/D	Prise en charge médicale Orientation Usager Journée Formation / Information		N	Fax – Téléphone Rencontre	Suivi médical Orientation ou réorientation	Développement du partenariat Connaissance du concept RÉSIDENCE
Via Trajectoire	O	D /N en développement	Orientation Admission	Admission ou Refus	O	Formation Information Site internet	Optimiser le taux de remplissage	Développement du partenariat Connaissance des RÉSIDENCE
Cliniques	O	L	Prise en charge médicale Orientation Usager		N	Fax - Téléphone	Suivi médical Orientation ou réorientation	
SSR	O	L	Prise en charge médicale Orientation Usager		N	Fax - Téléphone	Suivi médical Orientation ou réorientation	
Médecine du travail	O	L	Suivi des salariés	Sécurité du Personnel Adaptation au poste de travail	O	Visite médicale Visite de la structure Courrier – échange mail - téléphone	Adaptation des postes de travail	Développement du Partenariat Connaissance de la RÉSIDENCE
Pharmacie	O	L	Suivi médical	Livraison des traitements	N	Fax – téléphone visite	Cadeaux fin d'année	Développement du Partenariat
Familles	O	L/D/N	Admission de l'utilisateur	Accueil Suivi de l'utilisateur Prise en charge	O	Visite – téléphone – mails – fax Participation aux animations Conseil de Vie sociale	Bénévolats Promouvoir la structure Echanges réguliers et développement du relationnel	Développement de l'implication des familles
MAIA	O	D	Orientation usagers Journée	Possibilités admission	O	Rencontre – journée éthique	Connaissance des RÉSIDENCE	Développement du partenariat

			information/Formation	Partenariat		Réunion Information avec les gestionnaires de cas		Connaissance du concept RÉSIDENCE
UTASI	O	L	Sollicitation dossier APA	APA RESIDENT	O	Rencontre pour mise en place du plan d'aide	Partenaire Soutien Local	Développement du partenariat Connaissance du concept RÉSIDENCE
ESA	O	L	Suivi maladie Alzheimer	Mise en place du suivi	O	Rencontre Réunion Téléphone Mails	Suivi du résident pour maintien sur la structure	Développement du partenariat Connaissance du concept RÉSIDENCE
Agence Aide à Domicile P30	O	L	Orientation Usager Recrutement Personnel Stagiaire	Orientation de l'utilisateur	O	Téléphone - mails Réunion de service Rencontre Agences	Décloisonnement Accueil Permanent Accueil à la Journée Echange CV	Développer les rencontres Agences / Résidence
Services de tutelle	O	L / D / N	Orientation et suivi usager	Echange Tél. Partenariat Rencontre	N	Rencontre Echanges téléphonique	Partenariat et promouvoir la structure	Développement du partenariat Connaissance du concept RÉSIDENCE
Services Sociaux	O	L / D	Orientation usager	Echange Tél. Partenariat Rencontre	N	Rencontre Echanges téléphonique	Partenariat et promouvoir la structure	Développement du partenariat Connaissance du concept RÉSIDENCE Optimisation du remplissage
IDE	O	L	Pec sur prescription	Orientation usagers	N	Rencontre Informelle Cahiers de transmissions	Suivi médical Taux de remplissage	Développement du partenariat Connaissance du concept RÉSIDENCE
SSIAD	O	L	Sur prescription	Orientation	O	Rencontre	Suivi médical	Développement du

			médicale	usagers		informelle Cahier de transmissions		partenariat
Kiné	O	L	Sur prescription médicale	Orientation usager	N	Rencontre informelle Transmissions	Suivi médical	Développement du partenariat
Ostéopathe	O	L	Sur prescription médicale	Orientation usager	N	Rencontre informelle Transmissions	Suivi médical	Développement du partenariat
Ecole	O	L	Echange intergénérationnel Maintien du lien social	Projet animation Décloisonnement	N	Rencontre informelle	Echange intergénérationnel	Développement du lien social
Centre de loisirs	O	L	Echange intergénérationnel Maintien du lien social	Divertissement Projet animation Décloisonnement	N	Rencontre vacances scolaires	Echange intergénérationnel	Développement du lien social Sollicitation de la mémoire
Assistances maternelles	O	L	Echange intergénérationnel		N	Téléphone Visite Animation	Echange intergénérationnel	Maintien du lien social
Animateurs	O	L /N	Maintien de l'autonomie Maintien du lien social Divertissement	Développement du projet animation Offre d'un panel d'animation au libre choix du résident	O /N	Téléphone – mails Rencontre - Echanges	Bien être du résident Diversité Lien social Préservation de l'autonomie	Promouvoir la résidence Connaissance de la RÉSIDENCE Développer de nouveaux projets d'animation Subventions
Coiffeur	N	L	Bien être du résident		N	Téléphone	Connaissance de la RÉSIDENCE	
Pédicure	N	L	Bien être du résident – soins des pieds		N	Téléphone	Connaissance de la RÉSIDENCE	
Pompiers	O	L	Intervention Urgences Médicales Commission Sécurité Exercices Incendie	SSI Formations incendie	O	Formation annuelle	Sécurité des Résidents, du personnel et du bâtiment	Meilleure connaissance du concept RÉSIDENCE et du bâtiment
Ambulances/Taxis	O	L	RV médicaux		N	Téléphone	Proximité Connaissance de la RÉSIDENCE	Développement du partenariat

Police municipale	O	L	Sécurité sur la commune Commission de sécurité	Développement partenariat local	N	Téléphone Visite	Sécurité pour les résidents – le personnel	Développement du partenariat Connaissance de la RÉSIDENCE
LOGIREM	O	N	Gros travaux Sécurité du bâtiment	Paiement du loyer Entretien	O	Téléphone – mail – courrier – visite structure - réunion	Entretien du bâtiment Bon relationnel - disponibilité	Développement du partenariat
Gerbaud	O	L / D	Matériel Médical	Transmissions Prescriptions	N	Téléphone - Fax	Disponibilité et rapidité de l'intervention – Fidélité partenaire Cadeaux Résidents	Développement du partenariat
Ecoles de formation	O	L/D	Accueil stagiaires	Formation	O	Convention – rencontre – Echange - Evaluation	Recrutement	Maintien du partenariat Connaissance du concept RÉSIDENCE
MSA / CAF	O	D	Financier APL	Dossier dument rempli	O	Echanges – courriers - téléphone	Aide financière pour les résidents	Maintien du partenariat
Presse : Midi Libre, Journal de La Calmette, Radio, M6	O	L/D/N			N			Développement de la communication externe

PARTIE 5 - LES PRINCIPES D'INTERVENTION

5.1. Les sources des principes d'intervention

5.1.1. Les Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles de l'Agence Nationale de l'Evaluation et de la qualité des établissements et Services sociaux et Médico-sociaux (ANESM)

Les Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles (RBPP) se situent à l'interface d'une logique d'évaluation et d'une logique d'amélioration continue de la qualité, dans le droit fil des principes de la loi du 2 janvier 2002.

Elles s'inscrivent au sein de 7 programmes :

- les fondamentaux,
- l'expression et la participation,
- les points de vigilance, la prévention des risques,
- le soutien aux professionnels,
- les relations avec l'environnement,
- les relations avec la famille et les proches,
- la qualité de vie.

La bientraitance est le fondement de toutes les autres bonnes pratiques professionnelles, ce qui fait de cette recommandation une «recommandation-cadre».

L'objectif de la recommandation de l'ANESM est de contribuer à la définition des principes fondamentaux de la bientraitance afin d'éclairer à la fois la pratique quotidienne des professionnels et la culture de l'établissement.

De cette approche découlent 5 fondamentaux de la bientraitance :

- Une culture du respect de la personne et de son histoire, de sa dignité, et de sa singularité,
- Une manière d'être des professionnels au-delà d'une série d'actes,
- Une valorisation de l'expression des usagers,
- Un aller-retour permanent entre penser et agir,
- Une démarche continue d'adaptation à une situation donnée.

L'ensemble du personnel des Petites Unités de Vie a été sensibilisé sur la bientraitance lors de formation.

5.1.2. Les référentiels métiers

Les acteurs du territoire sont aujourd'hui confrontés à un vieillissement croissant de la population et à des exigences de plus en plus fortes des personnes âgées handicapées et de leurs familles dans la prise en charge des besoins. Ce contexte nécessite une optimisation de la coordination des différents acteurs sur le territoire.

Les activités décrites concernent le bon fonctionnement d'une structure telle que Présence 30 :

- *Définition et mise en œuvre du projet d'établissement :*
 - Définir des orientations stratégiques en fonction des publics accueillis et des moyens disponibles (personnel, architecture des lieux, etc.),
 - Formaliser et mettre en œuvre le projet institutionnel,
 - Mettre en place une démarche qualité pour la prise en charge des usagers,
 - Piloter sa mise en œuvre en liaison avec l'équipe pluridisciplinaire.

- *Gestion et animation des ressources humaines :*
 - Identifier les besoins en compétences,
 - Définir le profil des postes d'encadrement et participer à la définition des profils des autres salariés,
 - Recruter des professionnels aux compétences très diverses,
 - Établir le plan de formation annuel, superviser sa mise en œuvre,
 - Réaliser l'évaluation annuelle du personnel,
 - Animer une équipe pluridisciplinaire,
 - Gérer les conflits (entre salariés, entre salariés et usagers),
 - Gérer les IRP.

- *Gestion administrative, budgétaire et financière de l'établissement :*
 - Préparer et suivre le budget,
 - Négocier avec les tutelles les tarifications et les budgets,
 - Évaluer et actualiser si nécessaire la convention signée avec le Conseil Départemental,
 - Monter des dossiers de financement,
 - Effectuer l'admission administrative des résidents.

- *Organisation du fonctionnement de la structure*
 - Organiser le travail des professionnels,
 - Contribuer à la définition des procédures de travail,
 - Participer à la définition et à l'évaluation des procédures qualité,
 - Répartir et coordonner les activités,
 - Élaborer les plannings.

- *Gestion de la logistique :*
 - Procéder aux achats d'équipement, d'aménagement et de fonctionnement,
 - Assurer le suivi des contrats de maintenance,
 - Assurer le suivi des stocks.

- *Développement :*
 - Concevoir les outils de promotion de la structure : flyers, site Internet...,
 - Promouvoir la structure auprès de cibles externes.

- *Participation aux instances :*
 - Convoquer, préparer et animer les séances avec l'ensemble des IRP,
 - Convoquer, préparer et animer le Conseil de Vie Sociale, Conseils d'Administration, Assemblées Générales,
 - Proposer les orientations au conseil d'administration.

- *Relation avec les partenaires extérieurs :*
 - Négocier et signer des conventions avec les établissements hospitaliers et les cliniques et avec certaines associations spécialisées (dans la maladie d'Alzheimer, par exemple),
 - Participer aux réunions avec les Maisons pour l'Autonomie et l'Intégration des Malades Alzheimer (MAIA).

- *Relations avec les familles et suivi individuel des personnes :*
 - Recevoir et accueillir les personnes âgées et leurs familles,
 - Évaluer les besoins individuels des personnes, en concertation avec les équipes.
- *Activités en lien avec le fonctionnement interne :*
 - Suivre les évolutions législatives et réglementaires,
 - Organiser une veille juridique, sanitaire et sociale,
 - Encadrer les stagiaires, superviser les rapports de stage.
- *Activités liées à l'environnement local :*
 - Développer les relations et les échanges avec les partenaires,
 - Participer, le cas échéant, au développement d'un réseau de santé gérontologique territorial.

L'objectif est d'avoir une équipe de travail multidisciplinaire et travaillant de manière coordonnée.

- *Connaissance :*
 - des acteurs institutionnels,
 - des acteurs locaux du secteur sanitaire et médico-social,
 - de la législation et des réglementations relatives aux établissements pour personnes âgées, notamment en matière de sécurité (prévention des chutes, incendie...) et sécurité sanitaire (épidémie, canicule),
 - des règles budgétaires et de comptabilité,
 - des règles de prise en charge financière,
 - de la législation sociale et fiscale.
- *Capacité à :*
 - négocier des conventions, des budgets, des achats avec différents partenaires,
 - piloter des projets (projet d'établissement, projet de vie des résidents).
- *Personnalité*
 - Qualités relationnelles : sens du contact, écoute, discrétion (par rapport au personnel et aux résidents),
 - Intérêt pour la personne âgée et ses pathologies,
 - Capacité à travailler en équipe et à motiver le personnel,
 - Sens des responsabilités,
 - Capacité à déléguer,
 - Résistance au stress,
 - Forte réactivité,
 - Rigueur (dans l'application des réglementations de sécurité, des instructions sanitaires, des procédures qualité, etc.).

5.1.3 Les valeurs de l'organisme gestionnaire

La Fédération Présence 30 propose des réflexions et actions visant à répondre aux besoins des Gardois dans le secteur des Services A la Personne.

Les orientations suivantes ont donc été définies et validées par le Conseil d'Administration pour l'ensemble des Associations adhérentes dont Présence 30 - RAVI :

- Garantir un service de qualité :
 - en proposant des services de proximité : permettre à la personne de rester à domicile, diversifier les prestations pour offrir du choix, offrir des services équitables sur tout le territoire ;
 - en développant du lien social : rompre l'isolement des personnes, assurer la participation de la personne à son projet, mobiliser les solidarités de proximité
 - en conduisant une démarche de qualité : mettre la personne aidée au cœur du dispositif, s'adapter à l'évolution des besoins de la personne, structurer sa démarche de service.
- Participer au développement de l'emploi dans le secteur des Services A la Personne, à sa professionnalisation ainsi qu'à la valorisation du métier de l'Aide à domicile ;
- Etre un outil de développement économique au service des élus ;
- Prendre un engagement fort de démarche d'amélioration continue de la qualité des activités et des prestations en engageant une évaluation interne de ses activités et services alors que la loi l'en dispense.

Pour répondre à ses missions, Présence 30 s'engage à :

- Accompagner en favorisant la promotion de l'autonomie, la qualité de vie, la santé et la participation sociale,
- Personnaliser l'accompagnement : évaluation individuelle des besoins exprimés, des latents, en y associant la personne, coordination entre tous les intervenants, dans le respect des règles déontologiques du secteur et selon les principes fondamentaux (attitude de respect, intervention individualisée et dans une relation triangulaire : Usager, intervenant, référent représentant l'association)
- Garantir les droits et la participation des Usagers : charte des droits et libertés de la personne accueillie, charte de l'association, enquêtes de satisfaction, cahier de liaison, professionnalisation et qualité des services
- Protéger et prévenir des risques inhérents à la situation de vulnérabilité des Usagers

5.2. Méthodologie et acteurs du projet

5.2.1 - Modalités d'élaboration et de formalisation du projet d'établissement

- La Résidence a choisi de conduire la formalisation du projet et d'accompagner la mise en place de la démarche qualité en interne sous l'égide du Chef de Service Qualité et Ingénierie Sociale et du Chef de Service Pôle Etablissement.
- Un calendrier de réalisation du projet a été élaboré (Cf. annexe 1) et des réunions ont été ensuite organisées en fonction des besoins de réflexion et des personnes ciblées.

- 8 réunions ont été programmées avec des groupes de personnes allant de 7 à 12 répondants.
- La constitution des groupes de répondants a été réalisée en fonction des thèmes de questionnement abordés.
- Les différents thèmes ont été :
 - La nature de l'offre de service
 - L'ancrage de la structure dans le territoire
 - Les professionnels et compétences mobilisés
 - Les objectifs d'évaluation, d'évolution et de progression
- Un Comité de pilotage (CoPil) composé du Président, du Directeur Général, du Chef de Pôle Etablissement et du Chef de Service Qualité a été créé pour valider les travaux des groupes de travail et les 6 projets d'Etablissements finaux. Ce Copil se chargera de suivre la réalisation des objectifs qualité que chaque établissement s'est fixé pour les 5 prochaines années.
- Le Conseil de la Vie Sociale et le Conseil d'Administration ont été consultés pour la validation du projet d'établissement.

5.2.2 – Objectifs de la conduite de l'action

- Déterminer de manière méthodique et rigoureuse les besoins réels de l'établissement, en fonction du niveau de réflexion préalable et de l'état d'avancée des travaux déjà engagés, à l'aide du référentiel d'évaluation.
- Réfléchir aux enjeux sociaux, institutionnels et humains du projet de vie et à ses effets au quotidien.
- Intégrer le contexte réglementaire dans lequel s'inscrivent les notions et les enjeux actuels du projet institutionnel.
- Aboutir à la présentation rédigée du projet d'établissement.

PARTIE 6 - LES PROFESSIONNELS ET LES COMPETENCES MOBILISEES

6.1 Les compétences et les qualifications

Présence 30 – RAVI est une association de loi 1901 est gérée par un Conseil d'Administration qui élit un Président et désigne un Directeur Général.

6.1.1 Le Pôle Etablissements

♦ Le Chef de Service:

Sous la responsabilité du Directeur Général, par délégation, il dirige et coordonne les travaux des équipes du Pôle Etablissements, placées sous son autorité.

Il propose et évalue l'organisation et les besoins du Pôle Etablissements en matière de ressources humaines, de moyens techniques et financiers, anime ses équipes, mobilise, coordonne, met en œuvre et suit les moyens du service afin d'atteindre les objectifs fixés, assure la représentation du service en interne et en externe, propose et pilote de nouveaux projets relevant du Pôle Etablissements.

Il gère la partie administrative et coordonne l'activité des Petites Unités de Vie, mais également des micro-crèches, des Services de Soins Infirmiers A Domicile et Services Polyvalent d'Aide de Soins A Domicile et des Maisons en Partage.

Enfin, il contribue à l'élaboration du projet d'établissement ou de service, en assure la réalisation, en coordination avec la Direction et les autres Chefs de Service.

Le Chef de Pôle organise une réunion Inter-Résidences une fois par mois, avec un ordre du jour précis. Du personnel des services supports y sont conviés, en fonction des points abordés.

Un compte-rendu est systématiquement rédigé et adressé à la Direction et aux personnes présentes.

♦ Les Résidences :

• Le Responsable de la Résidence :

Il assure la gestion globale de l'établissement, la prise en charge des Résidents ainsi que la sécurité du bâtiment.

Il encadre le personnel composé d'agents polyvalents de service et d'un cuisinier.

Il est chargé de la mise en œuvre du projet d'établissement ainsi que des relations sociales externes à la Résidence.

Il gère la coordination médicale pour l'ensemble des Résidents.

Il travaille en lien avec les services supports du siège social pour l'élaboration et l'exécution des procédures communes.

• Le Responsable Adjoint de la Résidence (une seule personne pour les 6 RÉSIDENCE) :

Il assure en l'absence du Responsable, l'ensemble des tâches quotidiennes garantissant le bon fonctionnement de la Résidence.

Il réactualise également certains dossiers et participe à la création de nouveaux projets en collaboration avec le Chef de Pôle Etablissements.

Il réalise des astreintes.

• Les Agents Polyvalents :

Les Agents Polyvalents réalisent les tâches quotidiennes permettant à chaque Petite Unité de Vie de fonctionner. Ils accompagnent le résident en fonction de ses besoins

préalablement identifiés et analysés avec l'aide du Responsable (aide au lever et au coucher, aide aux changes, aide à la toilette avec les IDEL, aide aux repas, aide aux déplacements à l'intérieur et à l'extérieur de la résidence).

- Les cuisiniers :

Dans chaque Résidence un cuisinier élabore les repas (de qualité et diversifiés) des résidents tout en respectant les règles d'hygiène et de sécurité alimentaire.

Parallèlement, il gère les commandes des produits alimentaires en coordination avec le Responsable de Résidence.

6.1.2 Les Services supports

Le Siège social de Présence 30 est situé Chemin du Bachas à Nîmes, où se trouvent la Direction, les Cadres chargés de la coordination des activités et les différents services administratifs du réseau.

- ♦ *Le Secrétariat :*

Il répond aux demandes d'informations et de renseignements, de 9h à 12h et de 14h à 17h du lundi au vendredi.

Il enregistre, traite le courrier interne et externe et gère le standard téléphonique.

- ♦ *Le Service des Ressources Humaines et de la Formation :*

Il assure la gestion du personnel du Réseau Présence 30 (formation, gestion prévisionnelle des compétences ...).

De plus, il prépare et participe aux réunions des Instances Représentatives du Personnel.

- ♦ *Le Service Qualité et Ingénierie Sociale :*

Il est garant de la démarche qualité et de l'application de la loi 2002-2. Il établit notamment les protocoles et procédures nécessaires au bon fonctionnement et à l'interactivité des différents services, élabore les tableaux de bord de suivi et d'évaluation, identifie et analyse les besoins des personnes, du marché et de l'environnement.

Il pilote la Gestion des Risques par la mise en place d'outils spécifiques (fiches de signalement, Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels, etc.) visant à répertorier, analyser, hiérarchiser et minimiser les risques liés au secteur afin de préserver la sécurité et la santé de ses salariés ainsi que celle des usagers de Présence 30.

Il contribue au développement des services existants et à la création des nouveaux services.

Enfin il coordonne également la partie communication : proposer des outils de communication interne et externe, participer aux manifestations extérieures en favorisant les échanges avec les partenaires, rédiger des articles de presse, animer le site Internet, etc.

- ♦ *Le Service Paie et Facturation :*

Il a pour principale mission la paie des salariés et la facturation des résidents et des financeurs.

- ♦ *Le Service Comptabilité et Reporting financier :*

Ce service comptabilise et paie les factures des fournisseurs, traite les commandes, effectue les opérations diverses de comptabilité, de gestion bancaire et assure le suivi de la trésorerie ainsi que l'élaboration des budgets et de leur suivi.

♦ *Le Service de Contrôle de Gestion :*

Le Contrôleur de Gestion propose, met au point et supervise tout système de contrôle destiné à suivre au mieux et à améliorer les résultats (outils statistiques, participation aux budgets, etc).

♦ *Le Service Informatique :*

Il est chargé de l'évolution, de la maintenance, de la sécurité des systèmes informatiques et de la téléphonie.

♦ *Le Service Logistique :*

Il gère la maintenance des locaux et des fournitures (hors bureau), le parc automobile et est en relation avec les différents assureurs et fournisseurs.

6.2 Les fonctions

Les fiches de poste sont un outil de communication décrivant les éléments fondamentaux d'une situation professionnelle.

En tenant compte de l'environnement de travail et des missions confiées aux salariés, le poste tel qu'il est tenu par ce dernier est décrit dans la fiche de poste.

Les fiches de postes sont disponibles en annexe 2.

6.3 La dynamique de travail d'équipe et l'organisation de l'interdisciplinarité

Structure conceptuelle de l'interdisciplinarité

Dimension cognitive	Synthèse	Dimension pragmatique
Intégration Organisation des savoirs	Projet interdisciplinaire	Collaboration Organisation du travail

Le projet interdisciplinaire présente deux caractéristiques :

- Il est à construire chaque fois que se présentent des situations qu'une seule discipline ne saurait prendre en charge. Les exemples sont multiples dans les situations qui sont de plus en plus complexes et qui, en interaction permanente avec leur environnement nécessitent des stratégies réfléchies qui mobilisent de nombreux acteurs. Suivant la nature des problèmes à résoudre, les projets ne mobilisent pas toutes les mêmes disciplines et professions.
Le projet interdisciplinaire doit faire l'objet d'une organisation du travail axée autour du travail en équipe. Là encore, c'est la nature du projet qui détermine les compétences nécessaires et les priorités qui doivent être valorisées.
- Elle se concrétise par le travail en équipe. Cette notion est souvent empreinte d'une connotation affective basée sur la recherche d'une

harmonie entre les personnes, alors qu'elle doit être fondée sur l'optimisation de l'organisation pour la rendre la plus efficace possible.

Dans le cas d'un projet interdisciplinaire, les mêmes contraintes du travail en équipe s'imposent :

- La reconnaissance institutionnelle de l'équipe même si cette dernière n'est constituée que pour un laps de temps limité.
- Le choix d'un chef d'équipe encore appelé chef de projet.
- Les modalités de fonctionnement interne : mode de communication, emploi du temps...
- La répartition des tâches en fonction des compétences.
- Les procédures de prise de décision.
- L'autonomie des acteurs en regard des objectifs définis et des résultats escomptés.

La mise en place d'un projet est toujours une opération délicate. Dans le cas d'un projet interdisciplinaire, elle devient difficile pour plusieurs raisons :

- La prédominance d'une discipline sur les autres qui ne permet pas l'enrichissement du projet par les approches de chacun.
- La valorisation de l'action au détriment d'une réflexion de fond sur le socle conceptuel. Cette situation engendre un travail pluridisciplinaire dans la mesure où les disciplines sont simplement juxtaposées.
- La recherche d'un socle conceptuel trop sophistiqué qui peut aboutir à une réorganisation complète des savoirs, sortir des objectifs fixés, prendre beaucoup de temps, et négliger la concrétisation du projet.

6.3.1 Les échanges entre Responsables et Adjointe

Quotidiennement :

- Transmissions écrites et orales dans le cadre des astreintes
- Usage du téléphone et des mails

Mensuellement :

- Réunion inter-résidences

Trimestriellement :

- Réunion Démarche Qualité Résidence

Une à deux fois par an :

- Animations inter-résidences
- Rencontres collectives et journées de travail entre Responsables sur des sujets précis en fonction de l'actualité (exemple : projet d'établissement)
- Formations
- Participation à des colloques ou des informations collectives
- Réunions de service

L'Adjointe des Responsables réalise une tournée chaque mois sur les 6 structures, ce qui favorise la circulation d'information et l'uniformisation des pratiques.

6.3.2 Les échanges entre Responsable et Personnels de la Petite Unité de Vie

Quotidiennement :

- Transmissions écrites et orales dans le cadre des astreintes
- Usage du téléphone et des messages textes
- Relations informelles (exemple : repas pris en équipe)

Mensuellement :

- Rencontre Responsable/Cuisine

Trimestriellement :

- Réunions du personnel

Au besoin :

- Note de service
- Mails
- Point spécifique en fonction de l'arrivée d'un nouveau résident
- Entretiens de recadrage ou entretiens individualisés

Une fois par an :

- Entretien Annuel d'Evaluation

6.4 Le soutien aux professionnels

➤ **Formation :**

Au-delà de la montée en compétence de chacun, la formation c'est partager un temps avec d'autres salariés et d'autres partenaires ayant des préoccupations communes.

A Présence 30 la formation se décline sous deux formes :

- des actions d'adaptation au poste de travail ou liées à l'évolution ou au maintien dans l'emploi : la formation continue
- des actions liées au développement des compétences : la formation qualifiante

➔ La formation qualifiante :

Avec différents dispositifs de financement; CPF, Période de professionnalisation, VAE elle permet aux salariées de l'Association d'être ainsi diplômées:

Licence RH,
Master en gérontologie,
BTS ESF,
CAFERUIS
Aide-Soignant,
AMP,
Diplôme d'Etat Auxiliaire de Vie Sociale,
Assistante de Vie aux Familles
Assistant de Soins en Gérontologie

➔ La formation continue :

Présence 30 travaille efficacement en étroite collaboration avec divers partenaires, avec un double objectif:

- Permettre aux salariées d'acquérir un savoir, des techniques pour une meilleure prise en charge des bénéficiaires selon les pathologies,
- Développer le message que les associations caritatives du Département souhaitent donner sur tout le territoire gardois.

Présence 30 travaille avec chaque association sur un contenu pédagogique spécifique développant un savoir, un savoir-faire et un savoir-être répondant ainsi aux attentes des bénéficiaires

⇒ Des nouvelles formations à l'écoute de l'ensemble des salariées :

Les équipes de Présence 30 – RAVI participent à différents colloques (Gérontocare, etc) ou à des réunions sur les pratiques professionnelles (Mas Careiron, MAIA sur le thème de l'éthique, ...).

Enfin, les salariés administratifs du Réseau Présence 30 participent ponctuellement à des formations avec l'ensemble du personnel, donnant ainsi de la cohérence à un véritable travail d'équipe avec des formations par exemple comme la maltraitance, cela permet également une meilleure compréhension du travail de chacun.

⇒ Stagiaires :

Présence 30 développe également un partenariat actif avec toutes les écoles, organismes de formation et lycées préparant aux métiers des Services A la Personne créant ainsi un vivier de personnes susceptibles d'être embauchées ainsi qu'une valorisation des salariées par la transmission de leurs savoirs auprès de futurs salariées.

6.5 Gestion des Risques

Tout salarié dans l'exercice de son métier est soumis à des risques dits professionnels qui peuvent entraîner des incidents (sans dommage direct) ou des accidents (avec dommage).

Les accidents de travail les plus fréquents en établissement sont liés aux manutentions, à des glissades, des chutes de plein pied ou des chutes de hauteur.

De ce fait, la gestion des risques est indispensable pour détecter les facteurs qui peuvent provoquer des incidents pour la sécurité du salarié mais également du résident.

Un Gestionnaire de Risques a été nommé pour coordonner cette démarche, avec pour objectifs :

- l'évaluation et l'anticipation des risques,
- la mise en place d'un système de surveillance,
- la mise en place d'actions correctives.

Les principales actions mises en place sont les suivantes:

- *Sensibilisation de l'ensemble du personnel de Présence 30 sur la thématique Gestion des Risques Professionnels :*

Réunions d'information auprès du personnel, rappel lors des groupes de travail avec les Responsables de résidence, utilisation de la fiche pour signaler une situation à risque ou un incident, port de l'Équipement de Protection Individuel, etc.

- Utilisation d'une fiche de signalement des situations à risques ou incidents :

La méthode de signalement avec la fiche à compléter sont transmises au salarié à l'embauche et des rappels sont effectués lors des réunions du personnel.

Tout signalement sera traité et un retour d'information de l'action mis en place sera fait au salarié concerné.

- *Port de l'Équipement de Protection individuel (EPI) :*

L'Équipement de Protection Individuel est distribué à l'embauche du salarié de Présence 30 - RAVI. Il est composé d'une blouse, d'un pantalon et de chaussures adaptées.

- *Formations :*

L'ensemble du personnel suit chaque année les 2 formations suivantes :

↳ Equipier 1^{ère} intervention et équipier évacuation (incendie)

↳ Hygiène et sécurité alimentaire (HACCP)

Et tous les 2 ans :

↳ Sauveteur Secouriste au Travail (SST)

- *Dossier Incendie :*

En 2013, des réunions de sensibilisation ont été réalisées par le Gestionnaire de risques pour informer le personnel des RÉSIDENCE sur toutes les questions afférentes au risque incendie et leur communiquer les documents.

Un dossier comprenant un exemplaire de la procédure incendie, des consignes de sécurité pour le personnel, de la fiche de signalement d'une situation à risque / d'un incident et son protocole associé, ont été remis à chaque salarié.

Les consignes incendie à destination des résidents sont affichées dans chaque logement et leur sont remis lors de l'admission.

Chaque Responsable de résidence veille à l'application de la procédure et à l'exécution des exercices d'évacuation (notifiés dans le registre de sécurité).

- *Commission sécurité :*

Les Petites Unités de Vie de Présence 30 – RAVI sont concernées par les visites de sécurité en tant qu'établissements recevant du public (ERP) de 5^{ème} catégorie type J (avec locaux à sommeil).

Il y a 4 natures de visite de ces ERP par la Commission de Sécurité:

- Visite avant ouverture
- Visite de réception après travaux
- Visite périodique (tous les 5 ans)
- Visite de contrôle (inopinée ou non)

Les établissements sont visités soit par un groupe de visite soit par la Commission de Sécurité.

A l'issue, le groupe de visite fait une proposition d'avis sur le niveau de sécurité de l'établissement par rapport au règlement. Cet avis est ensuite validé par la Commission de Sécurité.

Si c'est la Commission de Sécurité qui visite l'établissement, elle rend l'avis sur place. L'avis est favorable ou défavorable à la poursuite de l'exploitation assorti éventuellement de prescriptions. Il appartient à l'exploitant de réaliser les prescriptions éventuelles au plus vite. Le Maire peut accorder un délai de réalisation.

Les Responsables de résidence doivent veiller à chaque visites périodiques des organismes habilités pour la vérification des installations (électriques, chauffage/climatisation, incendie) à la bonne tenue du registre de sécurité.

Chaque visite de la Commission de Sécurité doit être préparée en amont par la Responsable de la résidence et le Chef du service Logistique, avec le soutien du Chef de Pôle Etablissements et du Gestionnaire de Risques.

- *Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels (DUER):*

Le Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels (DUER) a été rédigé.

Conformément aux exigences règlementaires, son contenu reprend :

- ✓ L'identification des unités de travail,
- ✓ L'inventaire des risques, c'est à dire l'inventaire des dangers et des modalités d'exposition des salariés à ces dangers,
- ✓ L'évaluation des risques, c'est à dire une appréciation du niveau de risque encouru par les salariés.

Les conclusions du rapport d'un audit mené sur site par un consultant habilité IPRP conforme à l'article R. 4623-36 à R 4623-43 du code du travail, afin de bénéficier de son expérience et d'une approche externe, ont été également prises en compte.

La méthode repose sur une participation active des membres de l'association ; dont un entretien et une visite des postes de travail afin de mieux évaluer les sources de danger qui les entourent.

Une fois l'existence d'un danger décelée, il est nécessaire d'évaluer la probabilité de rencontrer ces dangers dans les phases de travail.

A l'issue de l'évaluation des risques, les priorités retenues sont discutées, en vue de l'élaboration d'un plan de prévention détaillant les actions de prévention prioritaires.

Le Gestionnaire de Risques se charge de la mise à jour du DUER notamment par le suivi du Plan d'actions qui en découle.

- *Diagnostic Pénibilité :*

Avec l'allongement du temps de travail prévu par la loi sur les retraites du 9 Novembre 2010, la question de la santé et de la sécurité au travail a été posée en terme de pénibilité afin de prévenir l'usure professionnelle. Cette question n'est donc plus seulement envisagée sous l'angle du risque à éviter (ce que le Document Unique avait déjà comme fonction préventive) mais elle est envisagée sous l'angle plus complexe d'un parcours individuel de santé qui doit être préservé tout au long de la vie du salarié. Il est donc demandé à l'employeur de définir les modalités d'exposition de ses salariés pour chaque risque potentiel, une sorte de « Document Unique individuel », et de prévoir et prévenir les risques au moyen d'un plan d'actions et de prévention pour chaque collaborateur. C'est cette qualité d'anticipation qui est aujourd'hui au cœur des enjeux concernant la santé et la sécurité au travail.

L'objectif pour l'Association est de préserver la santé des salariés et éviter une pénalité financière.

Dans ce cadre, le diagnostic Pénibilité a été réalisé et rédigé par un Consultant IPRP.

En conclusion seulement 20 % des personnels sont concernés par de la pénibilité. Ce sont les personnels de permanence de nuit (une partie des agents polyvalents) qui effectuent plus de 270 heures de travail de nuit, consécutif sur 12 mois.

Une fiche de pénibilité pour chacun de ces personnels a été rédigée et un exemplaire a été remis à la Médecine du Travail.

L'employeur met à disposition du matériel adapté pour réduire le risque de troubles musculo-squelettiques.

6.6 Politique Handicap

Bien que l'association Présence 30 RAVI remplisse son obligation d'emploi de travailleur handicapé à hauteur de 13 % pour 2015, l'association tout comme l'ensemble du Réseau Présence 30 est engagée dans le cadre d'un plan d'action triennal relatif à l'amélioration des conditions de travail.

Ce plan regroupe des actions concernant la prévention des risques et d'autres en faveur de l'emploi des personnes en situation de handicap autour de 3 grands axes :

- Sensibiliser et communiquer
- Assurer le maintien dans l'emploi
- Développer les partenariats

Afin de coordonner ces actions un Gestionnaire de Risque et un Réfèrent Handicap ont été nommés depuis 2012.

Le Gestionnaire de Risques a pour missions l'évaluation et l'anticipation des risques, ainsi que la mise en place d'un système de surveillance et de collecte systématique des données pour déclencher les alertes et mettre en place des actions correctives.

Il est l'interlocuteur privilégié pour tout signalement de situation à risques.

Le Réfèrent Handicap quant à lui est chargé de l'accompagnement des salariés qui souhaiteraient instruire un dossier de Reconnaissance en Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH) ainsi que des partenariats et actions autour de la problématique du handicap au travail dans le but de maintenir l'obligation d'emploi de travailleur handicapé au dessus du taux minimum légal de 6 %.

De plus, un Comité de Pilotage a été créé afin de garantir l'application des actions tant au niveau de la gestion des risques qu'au niveau de la politique handicap. Il est composé de 12 membres occupant des postes administratifs et des postes d'intervenants à domicile qui se réunissent 3 fois par an.

PARTIE 7 - LES OBJECTIFS D'EVOLUTION, DE PROGRESSION, ET DE DEVELOPPEMENT

Il s'agit d'assurer la réalisation du projet et son évolution avec une dynamique permanente permettant son renouvellement régulier.

Il est donc nécessaire de consolider le projet et de le réactualiser en permanence au moyen, notamment d'un plan d'actions synthétique et de fiches actions détaillées.

C'est la partie qui donne les perspectives et qui indique les modalités de suivi des objectifs définis :

- ajustement aux besoins (actuels ou à prévoir),
- amélioration de la qualité des pratiques ou de l'organisation,
- développement ou amélioration des partenariats,
- développement de nouvelles activités.

Certains objectifs nécessitent une vigilance par rapport aux risques encourus dans la mise en œuvre ; il faut donc rester pragmatique quant à la faisabilité des objectifs.

Les évaluations antérieures de la structure ont mis en exergue un certain nombre de points à améliorer, qui sont transformés en objectifs d'amélioration et qui deviennent les objectifs à réaliser d'ici la prochaine actualisation du Projet d'Etablissement (2021).

Si des objectifs nécessitent un délai supérieur à cinq années, un bilan intermédiaire est fait lors de l'actualisation du Projet d'Etablissement (2021).

Cette partie consiste donc en la rédaction d'un plan d'action synthétisant l'ensemble des actions souhaitées pour les 5 prochaines années à venir dans le cadre de la Démarche Qualité indiquant les échéances, les acteurs concernés et les modes de suivi et d'évaluation prévus.

6.7 Les objectifs généraux de Présence 30 - RAVI

Les objectifs globaux communs aux 6 Petites Unités de Vie sont :

1. Continuer à impulser des activités intergénérationnelles (entre résidences et Micro-crèches notamment),
2. Communication à vocation interne et externe (savoir ce qu'on fait, avec qui et comment diffuser l'information),
3. Amélioration des conditions de travail (Politique handicap et Gestion des risques ; Formations des salariés ; Politique RH et GPEC).
4. Faciliter la solvabilisation des Résidents :
Objectif : optimiser le remplissage de l'ensemble des résidences
 - Prise en compte des personnes handicapées vieillissantes ;
 - Aménagement des logements de fonctions.
5. Partenariats et actions innovantes :
Objectif : positionner les structures comme un interlocuteur expert sur les territoires
 - Répondre aux appels à concurrence du Conseil Départemental pour les Maisons en partage ;
 - Impulser des partenariats entre les résidences existantes et des ESAT ;
 - Proposer de nouveaux services.

Ces différents objectifs ont été définis lors de la réalisation du Projet Associatif de la Fédération Présence 30 (2011) et ont été actualisés en fonction des projets d'établissements des 6 structures lors du groupe de travail du 11 octobre 2016 où la Direction était présente.

Certaines actions ont été poursuivies et reconduites, et d'autres abandonnées car ne répondant plus aux objectifs à atteindre (exemple : l'objectif d'habiliter à l'Aide Sociale l'ensemble des structures a été écarté).

Les 5 fiches actions des objectifs communs aux 6 résidences sont détaillées en annexe 3.

6.8 Les objectifs de la structure

Les objectifs opérationnels et individuels à chaque résidence seront déclinés à partir de la nature de l'offre de service décrite en partie 4 du Projet d'Etablissement.

Le plan d'action pour les objectifs attachés à la structure sont disponibles en annexes 4.

CONCLUSION

Ce premier projet d'établissement pour la structure, formalisé pour une période de 5 ans, nécessairement global, doit servir de référence permanente à la réflexion et aux actions de l'établissement, dans l'intérêt des personnes âgées accueillies.

Ce projet définit un certain nombre d'axes de travail qui permettront de rendre l'organisation davantage efficiente, en lien avec les projets de la structure.

Il exprime une volonté collective d'accueillir le mieux possible les résidents, et la traduit en principes d'actions et postures professionnelles.

Il permet de répondre précisément à trois questions fondamentales pour la structure : quelles sont les missions ? Quel sens apporté à l'action ? Et quels sont les bénéfices pour les résidents ?

Le projet de vie personnalisé est la pierre angulaire de ce projet d'établissement. Il exprime la volonté du réseau Présence 30 et de l'équipe intervenante de centrer l'ensemble des actions sur un objectif omniprésent : être en mesure d'apporter une réponse adaptée aux demandes de chaque résident.

L'établissement veut donner vie à une éthique de l'accompagnement, qui passe par la valorisation de l'estime de soi, par le respect de la volonté des personnes accueillies et par la considération de leur intégrité physique et morale.

L'objectif est bel et bien de proposer une prise en compte des résidents et non une prise en charge classique.

Ce projet d'établissement représente un outil de gestion à moyen terme, car évolutif, et une véritable référence pour la Responsable, le personnel, mais aussi les partenaires de la résidence.

La dynamique créée par ce projet est un engagement de qualité de service et de bienveillance des résidents.

ANNEXES

ANNEXE 1 : PLANNING D'ELABORATION DU PROJET D'ETABLISSEMENT

ANNEXE 2 : FICHES DE POSTE

ANNEXE 3 : FICHES ACTION P30-RAVI

ANNEXE 4 : PLAN D'ACTION DE LA RESIDENCE

ANNEXE 1
PLANNING D'ELABORATION DU PROJET D'ETABLISSEMENT

Composition groupe de travail	Thématiques abordées	Calendrier
Chef du Service Qualité, Ingénierie Sociale Chef du Pôle Etablissement Responsables des résidences Personnel PUV	La nature de l'offre de service et son organisation 4.2 L'organisation interne de l'offre de service : projet de vie, projet d'animations, qualité de service, projet hôtelier 4.3 L'ancrage des activités dans le territoire : partenariats et ouverture	Réunion Démarche Qualité 7 juin 2016
Chef du Service Qualité, Ingénierie Sociale Chef du Pôle Etablissement Responsables des résidences Service Ressources Humaines	Les professionnels et les compétences mobilisées 6.1 Les enjeux 6.2 Les points à traiter	Réunion Inter PUV 27 septembre 2016
Chef du Service Qualité, Ingénierie Sociale Chef du Pôle Etablissement Responsables des résidences Personnel PUV	Les objectifs d'évolution, de progression, et de développement	Réunion démarche Qualité 11 octobre 2016

ANNEXE 2
FICHE DE POSTE

IDENTIFICATION

SERVICE : PRESENCE 30

POSTE : CHEF DU SERVICE POLE ETABLISSEMENT

RATTACHEMENT

HIERARCHIQUE : DIRECTEUR GENERAL

MISSIONS

Placé sous la responsabilité du Directeur Général, par délégation, dirige et coordonne les travaux des équipes du Pôle Etablissement, placées sous son autorité.

- Propose et évalue l'organisation et les besoins du Pôle Etablissement, en matière de ressources humaines, de moyens techniques et financiers.
- Anime et mobilise ses équipes.
- Coordonne, met en œuvre et suit les moyens du service afin d'atteindre les objectifs fixés.
- Anime et participe aux réunions, groupes de travail entrant dans son champ d'activité.
- Effectue le reporting auprès de la Direction.
- Reçoit délégation du Directeur Général pour valider les factures relatives au fonctionnement quotidien des structures dans le respect des budgets octroyés.
- Propose et pilote de nouveaux projets relevant du pôle établissement.
- Contribue à l'élaboration du projet de service, en assure la réalisation, en coordination avec la Direction et les autres Chefs de Service.
- Participe à la représentation interne ou externe du service.
- Assure la transmission de l'information relative au service.

Cette liste n'est pas exhaustive car il s'agit des principales missions du poste.

MARGE D'AUTONOMIE

En réfère au Directeur Général pour tout problème dépassant ses attributions.

PROFIL DU POSTE

CONNAISSANCES

- Très bonne connaissance de la Fédération Départementale Présence 30
- Bonne connaissance des dispositifs des Services A la Personne
- Bonne connaissance des techniques et outils de gestion dans son champ de compétences
- Bonne connaissance de la législation en droit social et en ressources humaines
- Bonne connaissance des logiciels informatiques
- Avoir une aisance relationnelle

SAVOIR-FAIRE

- Savoir gérer un projet
- Savoir observer, analyser et synthétiser des situations de travail
- Savoir travailler en équipes pluridisciplinaires
- Savoir organiser son travail
- Savoir s'exprimer par écrit et par oral

ATTITUDES ET COMPORTEMENTS

- Avoir une aisance relationnelle
- Avoir de la rigueur
- Avoir des capacités d'adaptation et d'anticipation
- Avoir la capacité à rendre compte et à informer
- Avoir des capacités d'analyse et de synthèse
- Avoir la capacité à travailler en équipe

IDENTIFICATION

SERVICE : PRESENCE 30 RAVI

POSTE : RESPONSABLE DE RESIDENCE

RATTACHEMENT

HIERARCHIQUE : CHEF DU POLE ETABLISSEMENT

MISSIONS

Assure de façon permanente le bon fonctionnement de la résidence.

GESTION ADMINISTRATIVE ET FINANCIERE

- Etablit les dossiers des résidents (contrats, demandes d'APL...)
- Participe à l'élaboration du budget
- Suit et contrôle l'exécution budgétaire

ENCADREMENT DU PERSONNEL

- Etablit les plannings d'intervention du personnel
- Planifie les congés et les remplacements en relation avec le siège
- Contrôle l'absentéisme
- Encourage l'esprit d'équipe
- Participe à l'élaboration du plan de formation du personnel en liaison avec le siège

ORGANISATION ET GESTION DE LA RESTAURATION

- Etablit les tableaux de bord (menus, achats, stocks...)
- Contrôle la qualité des repas
- Est en charge du suivi de la réglementation en matière d'hygiène et de sécurité
- Organise les circuits de livraison des repas à domicile

ORGANISATION ET GESTION DE LA RESIDENCE

- Encadre la gestion et l'entretien de l'immeuble, de l'équipement, des abords de la Résidence, des bâtiments et du matériel

ANIMATIONS

- Participe à l'élaboration et à la mise en place du projet d'établissement de la structure
- Organise les animations internes ou externes

RELATIONS AVEC LES RESIDENTS

- Contrôle la qualité des services

RELATIONS AVEC LES MEDICAUX ET PARAMEDICAUX

- Organise leurs interventions en relation avec les familles des résidents
- Informe et réunit les médicaux et paramédicaux pour organiser les soins

RELATIONS AVEC LES PARTENAIRES LOCAUX

Est en charge des relations avec :

- Les maisons de retraite
- Les services à domicile
- La Mairie, clubs, services sociaux

MARGE D'AUTONOMIE

En réfère au Chef du Pôle Etablissement pour tout problème dépassant ses attributions.

PROFIL DU POSTE

CONNAISSANCES

- Connaissances de la personne âgée
- Connaissance des outils de la loi du 2 janvier 2002.
- Management d'une équipe
- Maîtrise de l'outil informatique
- Connaissance des budgets, des règles de facturation.
- Connaissance en gestion des plannings, gestion des temps, et règles élémentaires en droit du travail
- Maîtrise des règles d'hygiène et de sécurité

SAVOIR FAIRE

- Savoir former une équipe
- Savoir animer une équipe
- Savoir s'exprimer par écrit et par oral
- Savoir expliquer
- Maîtriser le logiciel d'exploitation des Résidences et des SSIAD

SAVOIR-ETRE

- Avoir une capacité relationnelle et d'écoute

- Avoir une méthode de travail, d'organisation
- Avoir l'esprit d'initiative
- Avoir de la rigueur
- Avoir la capacité à rendre compte et à informer
- Etre discret
- Etre polyvalent

IDENTIFICATION

SERVICE : PRESENCE 30

POSTE : ADJOINT AU RESPONSABLE DE RESIDENCE

RATTACHEMENT

HIERARCHIQUE : CHEF DU POLE ETABLISSEMENT

MISSIONS

L'Adjoint volant est amené à travailler dans toutes les MARPA gérées par l'Association RAVI, ainsi qu'au siège de l'Association.

Il assure, en l'absence de la Responsable de Résidence, l'ensemble des tâches quotidiennes garantissant le bon fonctionnement de la Résidence.

REMPLACEMENT DE LA RESPONSABLE

- Organise les animations externes et internes de la Résidence
- S'occupe des relations avec le résident et la famille
- Planifie les congés et les remplacements
- Rend compte à la responsable des tâches accomplies et des évènements survenus au cours de son absence

ENCADREMENT D'UNE MISSION SPECIFIQUE

- Encadre une mission spécifique ou un domaine d'activité (animation, cuisine, tâches administratives,...)

ACCOMPAGNEMENT POLYVALENT

- Accompagne les résidents de manière polyvalente (par exemple, aide aux déplacements des résidents à l'intérieur comme à l'extérieur de l'enceinte)

Cette liste n'est pas exhaustive car il s'agit des principales missions du poste.

MARGE D'AUTONOMIE

En réfère à la responsable de résidence pour tout problème dépassant ses attributions.

PROFIL DU POSTE

CONNAISSANCES

- Connaissance de la personne âgée
- Management d'une équipe
- Gestes de premiers secours
- Connaissance de l'outil informatique

SAVOIR FAIRE

- Apporter une aide à la toilette et aux personnes
- Savoir stimuler la personne
- Réaliser des travaux de nettoyage, d'entretiens ménagers

SAVOIR ETRE

- Avoir de la rigueur
- Avoir de la patience
- Avoir de la vivacité d'esprit
- Avoir des capacités d'adaptation
- Avoir la capacité à travailler en équipe
- Avoir la capacité à rendre compte et à informer
- Etre polyvalent
- Etre discret

IDENTIFICATION

SERVICE : PRESENCE 30 RAVI

POSTE : CUISINIER

RATTACHEMENT

HIERARCHIQUE : RESPONSABLE DE RESIDENCE

MISSIONS

Elaboration des repas des résidents tout en respectant les règles d'hygiène et de sécurité alimentaire.

GESTION DES REPAS

- Dans le cadre du budget alloué, élabore et réalise les menus en relation avec le Responsable, en tenant compte de la qualité et la diversité des repas
- Gère les achats, l'approvisionnement, le stockage et la conservation des produits alimentaires en relation avec le Responsable
- Réalise les plats servis aux résidents et éventuellement cantine scolaire et portage de repas en respectant les règles d'élaboration des menus et la réglementation concernant l'hygiène et la sécurité
- Aide à servir les repas aux résidents, selon sa disponibilité

NETTOYAGE

- Respect du Plan de Nettoyage et de Désinfection lié au Plan de Maitrise Sanitaire
- Veille et contrôle l'hygiène et la propreté des locaux de cuisine
- Gère et contrôle le stock des produits d'entretiens cuisine dans le respect du Plan de Maitrise Sanitaire

REND COMPTE AU RESPONSABLE

- Signale au Responsable toute information ou évènement survenu durant son service et concernant un résident en particulier ou le groupe des résidents dans son ensemble

MARGE D'AUTONOMIE

En réfère au Responsable de Résidence pour tout problème dépassant ses attributions

PROFIL DU POSTE

CONNAISSANCES

- CAP cuisine
- Connaissance des règles de gestion de stocks alimentaires
- Connaissance des règles de sécurité et des normes d'hygiène générales et alimentaires
- Connaissance de l'équilibre alimentaire
- Gestes de premiers secours
- Formation Incendie

SAVOIR FAIRE

- Savoir s'exprimer par écrit et par oral
- Savoir cuisiner avec goût
- Savoir mettre en valeur les préparations
- Faire preuve d'innovation

SAVOIR ETRE

- Avoir le sens de l'organisation
- Avoir des qualités relationnelles
- Avoir la capacité à travailler en équipe
- Avoir la capacité à rendre compte
- Savoir prendre des initiatives
- Avoir une bonne hygiène corporelle
- Respect du secret professionnel

IDENTIFICATION

SERVICE : PRESENCE 30 RAVI

POSTE : AGENT POLYVALENT

RATTACHEMENT

HIERARCHIQUE : RESPONSABLE DE RESIDENCE

MISSIONS

Réalise les tâches quotidiennes de la structure, il peut être amené à travailler la nuit.

ENTRETIEN DE LA RESIDENCE

- Entretien de l'ensemble des locaux de la Résidence
- Entretien du linge et des vêtements
- S'occupe de la mise de table, du nettoyage de la vaisselle dans le respect du Plan de Maitrise Sanitaire

AIDE A LA PERSONNE

- Aide au lever, au coucher et aux transferts, en l'absence des équipes médicales
- Aide à la toilette et à l'habillage, en l'absence des équipes médicales
- Prépare et sert les repas des résidents dans le respect du Plan de Maitrise Sanitaire
- Aide les résidents au moment du repas
- Signale au Responsable toute information ou évènement survenu durant son service, et concernant un résident en particulier ou le groupe des résidents dans son ensemble, en informe la famille

MAINTIEN DU LIEN SOCIAL

- Aide aux déplacements à l'intérieur et à l'extérieur de la résidence
- Stimule les résidents en fonction de leurs capacités et souhaits
- Participe à l'animation organisée au profit des résidents

Cette liste n'est pas exhaustive car il s'agit des principales missions du poste

MARGE D'AUTONOMIE

Accompagne le résident en fonction de ses besoins préalablement identifiés et analysés avec l'aide du Responsable.

En réfère au Responsable de Résidence pour tout problème dépassant ses attributions.

PROFIL DU POSTE

CONNAISSANCES

- Connaissances de base sur la personne âgée, son vieillissement.
- Gestes de premiers secours
- Formation Incendie
- Connaissance des règles d'hygiène et de sécurité

SAVOIR FAIRE

- Savoir stimuler la personne pour le maintien de son autonomie
- Savoir réaliser les travaux de nettoyage, l'entretien des locaux
- Savoir utiliser les produits d'entretiens dans le respect des protocoles de nettoyage
- Savoir apporter une aide aux personnes dans leurs besoins quotidiens et dans le respect des protocoles d'hygiène

SAVOIR ETRE

- Avoir de la rigueur
- Avoir de la patience
- Avoir la capacité à travailler en équipe
- Avoir des capacités d'adaptation
- Avoir l'esprit d'initiative
- Etre discret et respectueux
- Etre polyvalent
- Respect du secret professionnel

ANNEXE 3
FICHES ACTIONS DES OBJECTIFS DE PRESENCE 30 - RAVI

		FICHE N°1
PC/SQ/07/E/70		
NOM	LIENS ENTRE LES DIFFERENTES ASSOCIATIONS DE PRESENCE 30 ET SERVICES	
Objectifs	Continuer à impulser des activités intergénérationnelles	
Action à mettre en place (détaillée)		
Contenu	<p>Activités qui peuvent être proposées aux Résidents des résidences et enfants des micro-crèches/écoles/centres aérés et aînés de la commune :</p> <p>ateliers de lectures et contes, musique, chorale petits travaux manuels et dessin, cuisine,</p> <p>Festivités communes : Noël, Pâques, Halloween, Semaine Bleue ...</p>	<p>Pers. Responsable :</p> <p>Chef de Service Pôle Etablissements</p>
Associations / Personnes / Services concernés	<p>Responsables de résidence et Responsable Adjoint ; Personnel des résidences ; Résidents et Familles des Résidents ; Référentes Techniques des Micro-crèches ; Personnel des Micro-crèches ; Parents des enfants inscrits ; Cadres de Secteur et Collaborateurs des agences.</p>	
Echéancier	<p>Date de démarrage : 2017</p> <p>Date de fin prévue : jusqu'en 2021 (actions continues)</p>	
Suivi du traitement de l'action		
Résultats attendus	<p>Favoriser le décloisonnement et la complémentarité entre tous les acteurs ; Favoriser la coordination et mobiliser les équipes ; Changer la perception de la personne âgée, lui permettre de retrouver la place qui était la sienne avant ; Donner des repères aux plus petits, quand les grands-parents sont éloignés ou pour les mères isolées.</p>	
Indicateur de résultats	<p>Résultats enquêtes de satisfaction (résidences, Micro-crèches et SSIAD – Partie activité/animations) ; Calendriers pour le nombre d'actions déclinées ; Nombre de participants.</p>	

		FICHE - ACTION POLE ETABLISSEMENTS FICHE N°2	
NOM		COMMUNICATION	
Objectifs		Communication à vocation interne et externe	
Action à mettre en place (détaillée)			
Contenu	<p>Faire connaître les actions menées au « Grand Public » ;</p> <p>Informers les municipalités (informations, rencontres, courrier simple aux Maires (et notamment lorsqu'il y a un changement de municipalités), forums ...), CCAS et Intercommunalités.</p>	Pers. Responsable : Chef de Service Pôle Etablissements Chef du Service Qualité et Ingénierie Sociale	
Associations / Personnes / Services concernés	L'ensemble du personnel du Pôle Etablissements (résidences, Micro-crèches et SSIAD) ; Service Qualité et Ingénierie Sociale.		
Echéancier	Date de démarrage : 207 Date de fin prévue : jusqu'en 2021 (actions continues)		
Suivi du traitement de l'action			
Résultats attendus	Savoir ce qu'on fait, avec qui et comment diffuser l'information ; Capacité à se positionner en tant qu'ensemblier dans les services proposés ; Offrir des services à l'interaction des besoins et attentes des publics, des missions de la structure, des ressources du territoire et des ressources internes ; Positionner Présence 30 comme un acteur de développement du territoire, après des élus ; Faire connaître la qualité des prestations et professionnalisme de Présence 30.		
Indicateur de résultats	Audit interne pour vérification de l'utilisation des outils de Communication Interne ; Nombre d'actions et calendrier prévisionnel ; Taux de participation ; Evolution des partenariats (état des lieux des conventions existantes) ;		

 PC/SQ/07/E/70		FICHE - ACTION POLE ETABLISSEMENTS FICHE N°3
NOM		CONDITIONS DE TRAVAIL
Objectifs		Amélioration des conditions de travail
Action à mettre en place (détaillée)		
Contenu	Politique handicap ; Gestion des risques ; Formations des salariés en favorisant l'utilisation du Compte Personnel de Formation (CPF) Politique RH et GPEC.	Pers. Responsable : Chef de Service Pôle Etablissements Chef du Service Ressources Humaines et Formation
Associations / Personnes / Services concernés	L'ensemble du personnel du Pôle Etablissements (résidences, Micro-crèches et SSIAD) ; Service des Ressources Humaines et Formation ; Le Gestionnaire de Risques.	
Echéancier	Date de démarrage : 2017 Date de fin prévue : jusqu'en 2021 (actions continues)	
Suivi du traitement de l'action		
Résultats attendus	Continuer à impulser une dynamique de travail et organiser l'interdisciplinarité ; Répartir les tâches en fonction des compétences ; Préserver la sécurité et la santé des salariés ; Diminuer l'absentéisme ; Renforcer le taux de qualification et les compétences des collaborateurs ; Favoriser le sentiment d'appartenance à Présence 30.	
Indicateur de résultats	Résultat annuel du nombre de formations sur les risques professionnels ; Grille de Gestion des risques à posteriori ; Taux et nombre de jours d'absence ; Nombre de démissions ; Nombre de jours de formation ; Tableaux de bord.	

		FICHE - ACTION POLE ETABLISSEMENTS FICHE N°4	
NOM		FACILITER LA SOLVABILISATION DES RESIDENTS	
Objectifs		Optimiser le remplissage de l'ensemble des résidences	
Action à mettre en place (détaillée)			
Contenu	Prise en compte des personnes handicapées vieillissantes ; Accueil à la journée.	Pers. Responsable : Direction Générale Chef de Service Pôle Etablissements	
Associations / Personnes / Services concernés	Direction ; Service Qualité et Ingénierie Sociale ; Responsables des résidence et Responsable Adjoint ; Conseil Départemental du Gard (Direction de l'Autonomie – Equipe Aide Sociale en faveur des Personnes Agées) ; Service Paie et facturation de Présence 30 ; Service Comptabilité ; Pôle SAP (Encadrement et Agences).		
Echéancier	Date de démarrage : 2017 Date de fin prévue : 2021		
Suivi du traitement de l'action			
Résultats attendus	Optimisation du remplissage dans les Résidences		
Indicateur de résultats	Taux de remplissage des 6 résidences ; Statistiques annuelles : Accueils permanents et temporaires, Age moyen, Pourcentage hommes et femmes, GMP Bénéficiaires APA et Aide Sociale Comptes rendus financiers.		

 PC/SQ/07/E/70		FICHE - ACTION POLE ETABLISSEMENTS FICHE N°5
NOM		PARTENARIATS ET ACTIONS INNOVANTES
Objectifs		Positionner les structures comme un interlocuteur expert sur les territoires
Action à mettre en place (détaillée)		
Contenu	Répondre aux appels à concurrence du Conseil Départemental pour les Maisons en partage ; Impulser des partenariats entre les résidences existantes et des ESAT ; Proposer de nouveaux services (Box prévention, espace snoezelen,...)	Pers. Responsable : Chef de Service Pôle Etablissements Chef de Service Pôle SAP
Associations / Personnes / Services concernés	Responsable de résidence et Responsable Adjoint ; Conseil Départemental du Gard (Direction de l'Autonomie - Mission : Développement Social et Qualité de Vie) ; Pôle SAP (Encadrement et Agences) ; ESAT, Foyers occupationnels, etc. ; Bailleurs sociaux et Municipalités ; Direction.	
Echéancier	Date de démarrage : 2017 Date de fin prévue : 2021	
Suivi du traitement de l'action		
Résultats attendus	Développement du partenariat ; Meilleure connaissance du concept résidence ; Lieu de vie, entre le domicile et l'EHPAD.	
Indicateur de résultats	Comptes rendus CVS ; Résultats enquêtes flash et enquête de satisfaction annuelles ; Résultats sondages avec les partenaires ; Nombre de Maisons en Partage ; Nombre d'adultes handicapés accueillis.	

ANNEXE 4
PLAN D' ACTIONS DE LA RESIDENCE

PROJET CONCERNE	Axes	Action à mettre en place	Pers. responsable	Date de début	Date de fin	Etat d'avancement	Indicateurs de résultats	
LE PROJET QUALITE ET GESTION DES RISQUES	Poursuivre la démarche qualité et développer l'évaluation	Respecter le calendrier des Evaluations Internes et Externes et mettre en place si besoin des audits pour vérifier l'application des procédures et l'utilisation des outils qualité			31/12/2021	0%		
		Suivi de la gestion documentaire :création, modification, validation, archivage			31/12/2021	0%		
		Favoriser l'information et la communication de la démarche qualité auprès du personnel: poursuite des réunions Démarche Qualité PUV 3 fois par an			31/12/2021	0%		
		Poursuivre la mesure de la satisfaction: Chaque année : réaliser une enquête de satisfaction auprès des résidents Tous les 2 ans : réaliser une enquête de satisfaction auprès des familles et du personnel			31/12/2021	0%		
	Poursuivre la politique de gestion des risques	Sensibiliser les équipes à l'utilisation de la Fiche de Signalement d'Evénements Indésirables (FSEI)				31/12/2018	0%	
		Mettre à jour les fiches de données de sécurité (FDS)				31/12/2021	0%	
		Réaliser une formation concernant l'hygiène des mains				31/12/2021	0%	
		Poursuivre de façon systématique les formations concernant la sécurité incendie, Santé Sécurité au Travail, HACCP, Habilitation Electrique...				31/12/2021	0%	
		Veiller à la mise à jour du classeur Sécurité Incendie				31/12/2021	0%	

PROJET CONCERNE	Axes	Action à mettre en place	Pers. responsable	Date de début	Date de fin	Etat d'avancement	Indicateurs de résultats
LE PROJET QUALITE ET GESTION DES RISQUES	Poursuivre l'amélioration de la qualité de vie et la prise en charge des résidents	Améliorer les comportements et les conduites de bienveillance, en réalisant une formation			31/12/2020	0%	
		Améliorer l'information des familles et des résidents concernant le fonctionnement de l'établissement			31/12/2021	0%	
		Réaliser une formation concernant l'hygiène des mains			31/12/2018	0%	
		Proposer plus d'activités à l'extérieur de l'établissement			31/12/2017	0%	
		Formaliser des conventions avec des partenaires extérieurs			31/12/2017	0%	
		Intensifier les échanges avec les autres institutions ou services gérontologiques			31/12/2017	0%	
LIENS ENTRE LES DIFFERENTES ASSOCIATIONS DE PRESENCE 30 ET SERVICES	Continuer à impulser des activités intergénérationnelles	Activités qui peuvent être proposées aux Résidents des PUV et enfants des micro-crèches/écoles/centres aérés et aînés de la commune : ateliers de lectures et contes, musique, chorale petits travaux manuels et dessin, cuisine			31/12/2021	0%	
		Festivités communes : Noël, Pâques, Halloween, Semaine Bleue ...			31/12/2021	0%	

PROJET CONCERNE	Axes	Action à mettre en place	Pers. responsable	Date de début	Date de fin	Etat d'avancement	Indicateurs de résultats
COMMUNICATION	Communication à vocation interne et externe	Faire connaître les actions menées au « Grand Public »			31/12/2021	0%	
		Informers les municipalités (informations, rencontres, courrier simple aux Maires (et notamment lorsqu'il y a un changement de municipalités), forums ...), CCAS et Intercommunalités.			31/12/2021	0%	
CONDITIONS DE TRAVAIL	Amélioration des conditions de travail	Poursuite de la Politique handicap et de la démarche de Gestion des risques			31/12/2021	0%	
		Formations des salariés en favorisant l'utilisation du Compte Personnel de Formation (CPF)			31/12/2021	0%	
		Politique RH et GPEC.			31/12/2021	0%	
FACILITER LA SOLVABILISATION DES RESIDENTS	Optimiser le remplissage de l'ensemble des PUV	Prise en compte des personnes handicapées vieillissantes			31/12/2021	0%	
		Accueil à la journée.			31/12/2021	0%	
PARTENARIATS ET ACTIONS INNOVANTES	Positionner les structures comme un interlocuteur expert sur les territoires	Répondre aux appels à concurrence du Conseil Départemental pour les Maisons en partage			31/12/2021	0%	
		Impulser des partenariats entre les PUV existantes et des ESAT			31/12/2021	0%	
		Proposer de nouveaux services (Box prévention, espace snoezelen,...)			31/12/2021	0%	

PROJET CONCERNE	Axes	Action à mettre en place	Date de début	Date de fin	Etat d'avancement	Indicateurs de résultats
LE PROJET HOTELIER	L'accueil permanent, l'écoute et l'aide	Réflexion sur la création d'un comité d'accueil composé de quelques résidents. Cette réflexion est à proposer au C.V.S Le personnel en poste le jour de l'admission accompagnerait le comité d'accueil.		31/12/2018	0%	
		Un effort de décoration et de personnalisation de la chambre est souhaitable à chaque admission, comme une attention particulière de bienvenue : un bouquet, un nécessaire de toilette, une petite corbeille d'accueil.... Lors de chaque admission, une carte de bienvenue pourrait être déposée dans le logement. Un cadeau de bienvenue pourrait être offert.		31/12/2018	0%	
		Créer un trombinoscope de l'équipe et le tenir à jour.		30/06/2018	0%	
		Rendre disponible tous les documents (dossier d'admission, présentation de la PUV, attestation à remettre...) sur le site internet via un téléchargement du dossier type.		31/12/2018	0%	
		Création d'un outil informatique pour le suivi des demandes d'entrées (outil visible par la Responsable binôme et l'Adjointe).		30/06/2017	0%	
		Organiser une réunion d'information pour le personnel afin de préciser les enjeux du Projet de Vie Personnalisé afin que ceux-ci puissent s'impliquer pleinement dans l'élaboration des PVP et puissent les faire vivre au quotidien.		31/12//2017	0%	
		Formaliser les PVP avec les résidents, les familles, le personnel et les Responsables (définition de référents, périodicité de la réactualisation, etc...) Mise en place de référent PVP pour chaque Résident. Réunion d'évaluation du PVP en fonction de l'état de santé du Résident (Référent, soignant, famille, Responsable et/ou Adjointe).		30/06/2018	0%	
	Accueil des personnes extérieures à l'établissement (entourage résidents, professionnels, etc.)	Communiquer auprès des familles sur le rôle du CVS afin de les encourager à saisir cet organe en cas de besoin		30/06/2019	0%	

PROJET CONCERNE	Axes	Action à mettre en place	Date de début	Date de fin	Etat d'avancement	Indicateurs de résultats
LE PROJET HOTELIER	La restauration	La possibilité de proposer aux résidents plusieurs plats au choix (choix de 2 plats par menu) doit être étudiée. La commande auprès du client pourrait avoir lieu en amont la semaine précédente.		30/06/2017	0%	
		Mise en place d'une Commission Menu formalisée à laquelle les résidents peuvent participer librement		30/06/2017	0%	
		Les menus de régime (régime diabétique en particulier) pourraient être affichés ou être indiqués simplement au bas du menu quel est l'aliment qui diffère pour les usagers soumis à un régime diabétique.		30/06/2017	0%	
		Consulter une diététicienne pour l'élaboration des menus et réaliser une commission menus avec la participation des résidents		01/07/2017	0%	
	Le Service	Un effort de présentation et de décoration des plats doit être poursuivi.		31/12/2021	0%	
		Au petit déjeuner, un buffet pourrait être dressé pour les résidents les plus autonomes. Cette modalité de service va dans le sens du soutien de l'autonomie, de la prise d'initiative et de la possibilité de choisir de la part du résident		31/12/2017	0%	
		Plus généralement, il est souhaité une sensibilisation et un développement de compétences liées au savoir-faire de l'hôtelier.		31/12/2021	0%	
	Le linge	Formaliser une procédure de gestion du linge plat		31/12/2018	0%	
		Formaliser une procédure pour la gestion du linge souillé ou contaminé		31/12/2018	0%	
	L'hygiène des locaux	Mettre en place une fiche d'évaluation		31/12/2018	0%	
		Créer une fiche détaillée relative aux différentes étapes de nettoyage d'un logement		31/12/2018	0%	
		Formaliser sur les 6 résidences du réseau PRESENCE 30 un protocole de bio-nettoyage.		31/12/2018	0%	

PROJET CONCERNE	Axes	Action à mettre en place	Date de début	Date de fin	Etat d'avancement	Indicateurs de résultats		
LE PROJET ANIMATION	Les animations collectives ou institutionnelles	Participation du cuisinier au goûter		31/12/2019	0%			
		Poursuite des activités de musicologie et de sophrologie		31/12/2017	0%			
		Faire plus de sorties		31/12/2017	0%			
		Création de jardins thérapeutiques		31/12/2019	0%			
	Les animations programmées en fonction du résident	Formation du personnel à l'animation			31/12/2019	0%		
		Recrutement d'un animateur en contrat apprentissage pour plusieurs structures ou stagiaire spécialisé dans l'animation et formation du personnel à l'animation			31/12/2019	0%		
	Les moyens mis en œuvre concernant l'animation	Développer l'association d'intervenants extérieurs aux activités d'animation. Il faudrait faire un état des lieux auprès des familles pour savoir quelles familles pourraient intervenir au niveau des animations. Ainsi, il sera possible de concevoir les modalités d'intervention des familles aux activités d'animation. Un courrier à chaque famille de résidents pour connaître leur disponibilité serait à envoyer.			31/12/2020	0%		
		Recrutement d'un animateur en contrat apprentissage pour plusieurs structures ou stagiaire spécialisé dans l'animation et formation du personnel à l'animation			31/12/2021	0%		
		Poursuivre le montage de dossier permettant d'élargir l'offre en terme d'animation			31/12/2019	0%		
		Installation d'une box prévention dans chaque logement (pavé numérique, chemin lumineux, objets connectés...) permettant de rompre l'isolement avec l'entourage familial				30/06/2017	0%	
		Installation wifi et tablette				30/06/2017	0%	

PROJET CONCERNE	Axes	Action à mettre en place	Date de début	Date de fin	Etat d'avancement	Indicateurs de résultats	
LE PROJET D'ACCOMPAGNEMENT AUX SOINS	Donner la possibilité aux résidents de manger et de boire le plus normalement possible et le mieux possible	Tendre à avoir un meilleur équilibre alimentaire		30/06/2017	0%		
	Solliciter et encourager l'autonomie restante des résidents au niveau locomoteur	Installation d'une box prévention dans chaque logement (pavé numérique, chemin lumineux, objets connectés...)		30/06/2017	0%		
	Respecter la personne dans l'attitude au quotidien	Grâce au recueil de vie, être plus proche des souhaits du résident et ainsi respecter plus la personne dans notre attitude a quotidien: Information et formation du personnel du projet de vie personnalisé ainsi que la notion de référent.			31/12/2017	0%	
		Inclure le résident et la famille dans l'élaboration du projet de vie personnalisé.			31/12/2017	0%	
		Formaliser les Projets de Vie de tous les résidents			31/12/2021	0%	
		Prévoir une évaluation annuelle			31/12/2018	0%	
Eviter la douleur	Création et utilisation d'un espace snoezelen			30/06/2017	0%		

PROJET CONCERNE	Axes	Action à mettre en place	Date de début	Date de fin	Etat d'avancement	Indicateurs de résultats
LE PROJET D'ACCOMPAGNEMENT AUX SOINS	Respecter la dignité de la personne jusqu'au dernier jour dans la résidence, jusqu'à son décès	Permettre aux équipes de s'accorder un temps de réévaluation de la prise en charge par rapport au décès du résident		31/12/2019	0%	
		Réaliser une réunion à la demande d'un salarié dans le cas d'une fin de vie difficile.		31/12/2017	0%	
		Mise en place d'un recueil des condoléances et le transmettre à la famille.		31/12/2017	0%	
		Etre présent aux obsèques et déposer une gerbe (de la part de Présence 30)		30/06/2017	0%	
		Intervention d'un Psychologue ou groupe de paroles / Formation fin de vie pour l'ensemble de l'équipe		31/12/2018	0%	
	Mettre en relation tous les professionnels qui gravitent autour du résident	Dans le cadre de leurs visites, les médecins doivent accepter un passage systématique à l'infirmierie pour transmettre les informations nécessaires et mettre à jour les fiches des dossiers de soins des patients consultés		31/12/2021	0%	
		Il est souhaité une meilleure communication et une collaboration coordonnée plus soutenue entre l'équipe soignante de l'établissement et les intervenants extérieurs.		31/12/2021	0%	