

Résidence La Verte Vallée



**PROJET
D'ÉTABLISSEMENT**

**2023
2028**

Table des matières

I. Présentation de la résidence Verte Vallée.....	4
2) La résidence Verte Vallée.....	4
a) Repères historiques.....	4
b) Architecture.....	5
c) Le public accueilli et son entourage.....	5
c1. Caractéristiques du public.....	5
c2. La participation des usagers.....	5
c2.1 Les projets personnalisés.....	5
c2.2 Les enquêtes de satisfaction.....	6
c2.3 Le Conseil de la Vie Sociale (CVS).....	6
c3. La place de l'entourage.....	6
3) Le CIAS : organisme gestionnaire.....	7
a) Présentation du CIAS du Choletais.....	7
b) Le projet institutionnel.....	7
II. Offre de service et organisation.....	10
1) Nature de l'offre de services.....	10
a) Caractéristiques générales de l'accompagnement.....	10
b) Prestations obligatoires mises en œuvre.....	10
2) Organisation interne de l'offre de service.....	14
a) Les modalités d'admission.....	14
b) Les moyens matériels.....	14
c) Les moyens financiers.....	14
3) L'ancrage dans le territoire : partenariats et ouvertures.....	15
a) un réseau partenarial important.....	15
b) L'échange intergénérationnel.....	16
III. Les professionnels et compétences mobilisées.....	17
1) Organigramme.....	17

2) Les compétences et qualifications mobilisées.....	18
a) Domaine du management et de la gestion.....	18
b) Domaine de l'accompagnement et de l'aide à la personne.....	19
c) Domaine médical et des soins infirmiers.....	20
d) Domaine de la maintenance.....	20
5) Le positionnement des professionnels à l'égard des résidents.....	21
IV. Objectifs d'évolution, de progression et de développement.....	22
V. Plan d'actions.....	46

I. Présentation de la résidence Verte Vallée

1) Qu'est ce qu'une résidence autonomie ?

Une résidence autonomie est un établissement relevant respectivement du 6° du I de l'article L. 312-1 du Code de l'Action Sociale et des Familles et du L. 633-1 du code de la construction et de l'habitation (CCH) qui apporte une réponse sociale, et parfois médico-sociale, à un besoin d'accompagnement exprimé par le résident.

Le décret n° 2016-696 du 27 mai 2016 pris en application de la loi relative à l'adaptation de la société au vieillissement concernant les «résidences autonomie» prévoit d'une part de renommer les logements foyers, «résidences autonomie», et leur confère une mission de prévention de la perte d'autonomie des personnes âgées.

Les résidences autonomie sont conçues pour accueillir dans un logement individuel et privatif des personnes âgées autonomes, seules ou en couple, qui ne peuvent plus ou qui ne veulent plus vivre chez elles. Des espaces communs sont dédiés à la vie collective.

Vivre dans une résidence autonomie permet de :

- continuer à vivre de manière indépendante,
- bénéficier d'un environnement plus sécurisé,
- utiliser des services collectifs (restauration, ménage, animations etc.).

Les résidences autonomie ne sont pas, en principe, destinées à recevoir des personnes qui ont besoin de soins médicaux importants ou d'une assistance importante dans les actes de la vie quotidienne.

Les soins médicaux et les soins courants des résidents sont réalisés le plus souvent par des intervenants extérieurs (médecins libéraux, infirmiers libéraux, services à domicile, etc.).

2) La résidence Verte Vallée

a) Repères historiques

2000 : Inauguration de la résidence Verte Vallée à la Romagne. La commune de La Romagne est en charge de la gestion de la résidence.

2003 : L'Agglomération du Choletais fait le choix de se doter et de développer une action sociale intercommunale en recourant, comme le cadre législatif lui permet, au bloc de compétences facultatives. L'Agglomération se dote donc de la compétence gérontologique et à ce titre, prend en charge la gestion des établissements sociaux et médico-sociaux publics, présents sur le territoire, à destination des aînés.

2012 : Le CIAS est créé et la gestion des établissements et services publics médico-sociaux en faveur des aînés, dont la résidence Verte Vallée, lui est transféré par l'Agglomération.

b) Architecture

La résidence est située dans la commune de la Romagne, en périphérie de Cholet, à une dizaine de kilomètres. L'établissement, de plain-pieds est composé d'un seul bâtiment pourvu de 2 couloirs auxquels sont rattachées des maisons individuelles de type 1 ou 2. La résidence propose 16 T2, 6 T1 et 1 T3.

Au centre de l'établissement, la salle commune est un lieu de restauration ainsi qu'un lieu d'activité. Cette pièce est climatisée.

La cuisine attenante est réservée à la mise en place des repas préparés par un prestataire extérieur et livrés en liaison froide. Le bâtiment est équipé d'une salle de veille dédiée aux agents de nuit.

La bibliothèque n'a pas de pièce spécifique, des étagères sont prévues à cet effet dans le hall au niveau d'un petit salon ouvert.

Les activités bien-être sont réalisées dans une salle polyvalente climatisée également (environ 10m2).

Un espace terrasse et salon de jardin situés dans la continuité de la salle commune permettent des moments conviviaux (jeux en extérieur, goûter...)

Un parking extérieur est réservé aux résidents et au personnel.

c) Le public accueilli et son entourage

c1. Caractéristiques du public

Les personnes accueillies à Verte Vallée sont âgées en moyenne de 84 ans. La moyenne d'âge est de plus en plus élevée et est similaire aux moyennes d'âges rencontrées en EHPAD. 86 % des résidents accueillis sont des femmes.

c2. La participation des usagers

c2.1 Les projets personnalisés

Le projet personnalisé s'inscrit dans la loi 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale et se réfère aux recommandations de la Haute Autorité de Santé (HAS).

C'est un outil de coordination des actions de l'équipe pluridisciplinaire visant à répondre à long terme aux besoins et aux attentes de la personne accueillie.

Il a pour objectif de garantir un accompagnement individualisé dans le respect, autant que possible, des habitudes de vie et des souhaits des résidents. Il contribue à faciliter l'adaptation du résident. Il aide à définir l'ensemble des actions à mettre en œuvre pour préserver les capacités de la personne accueillie et maintenir la qualité des relations sociales en tenant compte de ses besoins, attentes et envies. Le projet personnalisé est réévalué et adapté dès lors que le résident (et/ou son représentant légal, voire, le cas échéant, les proches) en fait la demande et qu'un changement est observé (aggravation de la perte d'autonomie, diminution des activités, etc.).

c2.2 Les enquêtes de satisfaction

Les enquêtes de satisfaction sont considérées par la loi du 2 janvier 2002 comme outil au service de la participation des résidents. Il permet d'évaluer l'organisation des prestations délivrées par l'établissement et sa capacité à répondre aux attentes et besoins des personnes.

Le résidence envoie une enquête de satisfaction aux résidents tous les ans. Ces enquêtes ont pour objectif de mesurer les niveaux de satisfactions des résidents et de leurs familles vis-à-vis des services rendus et de connaître leurs attentes.

Au sein du CIAS, une enquête générale et une enquête thématique sur la restauration ont été créées pour répondre à ces objectifs.

c2.3 Le Conseil de la Vie Sociale (CVS)

Le CVS est une instance instituée par la loi du 2 janvier 2002 et par le décret n°2004-287 du 25 mars 2004, qui vise à associer les résidents au fonctionnement de l'établissement. C'est un lieu d'échange et d'expression sur toutes les questions concernant le fonctionnement de l'établissement. Il est également un lieu d'écoute ayant notamment pour vocation de favoriser la participation des résidents.

Le CVS doit être composé au moins de 4 catégories de membres : Le CVS de Verte Vallée est constitué de :

- un administrateur du CIAS + un suppléant,
- le Vice-Président,
- le directeur du CIAS,
- le chef du service Domicile,
- le coordonnateur des établissements,
- le responsable de la résidence,
- 2 représentants de résidents,
- 2 représentants des familles,
- 1 représentant du personnel

Il se réunit 3 fois par an.

c3. La place de l'entourage

La résidence Verte Vallée veille à impliquer l'entourage de la personne accueillie dans la vie de l'établissement et à répondre à leurs différentes sollicitations à tout moment.

La résidence peut solliciter à son tour l'entourage lors des besoins particuliers de la personne accueillie comme le besoin en matériel aidant au maintien de l'autonomie ou pour des problématiques médicales

(avec l'accord du résident) ou pour tout élément perturbant le séjour de l'utilisateur.

3) Le CIAS : organisme gestionnaire

a) Présentation du CIAS du Choletais

Le CIAS du Choletais gère les questions liées au vieillissement en complémentarité des services couverts par les entreprises et les associations. Le CIAS permet d'assurer un meilleur suivi du parcours gérontologique des usagers et d'impulser une nouvelle dynamique dans l'organisation de la politique relative aux personnes âgées.

Dans ce cadre, le CIAS a pour mission la gestion des établissements et des services sociaux et médico-sociaux qui accueillent des personnes âgées ou qui leur apportent à domicile une assistance dans les actes de la vie quotidienne, des prestations de soins ou une aide à l'insertion sociale.

b) Le projet institutionnel

Le projet institutionnel décline la politique gérontologique de l'Agglomération du Choletais et permet aux élus de fixer les grandes orientations de l'action gérontologique via un diagnostic partagé par tous les agents du CIAS.

Le projet institutionnel est donc un document qui définit les objectifs en matière de coopération, de coordination et d'évaluation des activités et de la qualité des prestations. Il décrit l'organisation à un instant T et projette sur cinq années les évolutions envisagées.

Il positionne le CIAS dans son environnement institutionnel et territorial et ses évolutions en termes de public et de missions. Il donne des repères aux professionnels dans l'exercice de leur activité et conduit l'évolution de leurs pratiques.

Le projet institutionnel est donc un processus dynamique qui associe toutes les parties prenantes et sa mise en œuvre stimule les équipes.

Le projet institutionnel a été validé par le Conseil d'Administration en novembre 2021. Il sera renouvelé en 2025.

4) Les valeurs et principes d'actions

a) Les valeurs de la résidence

Les valeurs communes de la résidence Verte Vallée sont une source de cohésion. Elles permettent et de rassembler les agents autour d'une identité. L'action de la résidence et ses agents repose sur 3 valeurs fondamentales :

Respect d'autrui

Bienveillance

Équité de traitement

Respect d'autrui

Les agents adoptent en toute circonstance une attitude neutre et sans jugement à l'égard des bénéficiaires et de leurs collègues. Ils veillent au respect de la dignité de chacun

Bienveillance

La bienveillance guide l'action des agents au quotidien représentée par l'écoute, la disponibilité, le respect et la confiance.

Équité de traitement

Les agents assurent un accompagnement équitable des bénéficiaires. Ils les accompagnent quels que soient leur sexe, leur nationalité, leur religion ou leurs opinions politiques.

b) Les principes d'actions

Les principes d'action de la résidence Verte Vallée précisent les façons dont nous envisageons et décidons de vivre nos valeurs, de les mettre en œuvre dans l'action concrète.

Professionalisme

Engagement

Continuité de service

Adaptabilité

Qualité de l'accompagnement

Professionalisme

Les agents de la résidence font preuve d'un professionnalisme dans l'accompagnement de leurs résidents. Cela se traduit par un ensemble

	<p>de savoir-faire et de savoir-être, permettant de valoriser et orienter les bénéficiaires dans leurs décisions tout en respectant leur liberté.</p> <p>Une formation continue leur est proposée tout au long de leur carrière pour s'adapter aux évolutions et besoins des résidents.</p>
Continuité de service	Par son organisation, les agents apportent des réponses aux résidents sans rupture dans l'accompagnement.
Qualité de l'accompagnement	La résidence Verte Vallée s'efforce d'accroître la qualité de ses accompagnements à travers une offre centrée sur le résident, d'améliorer continuellement ses pratiques et procédures, d'impliquer ses agents et de mettre en place des partenariats adaptés et efficaces.
Adaptabilité	La résidence tend à s'adapter aux besoins identifiés sur son territoire par le biais de différents outils comme l'analyse des besoins sociaux
Engagement	La résidence et ses agents s'engagent au quotidien à respecter les valeurs qui fondent leurs actions et à proposer un accompagnement humain.

II. Offre de service et organisation

1) Nature de l'offre de services

a) Caractéristiques générales de l'accompagnement

La résidence Verte Vallée veille au maintien de l'autonomie de la personne dans son environnement. Les agents respectent le quotidien des résidents et leurs habitudes.

Ils accompagnent ponctuellement les résidents sur certaines demandes et assurent une transversalité avec les prestataires extérieurs.

b) Prestations obligatoires mises en œuvre

b1) Gestion administrative de l'ensemble du séjour

Cela comprend notamment les états des lieux d'entrée et de sortie qui sont effectués avec l'équipe de maintenance. La gestion administrative est réalisée par le responsable de la résidence.

b2) Élaboration et suivi du contrat de séjour, de ses annexes et de ses avenants

Ces documents sont préparés par le CIAS, service gestionnaire de la résidence.

b3) Mise à disposition d'un logement privatif

Selon la réglementation, tout logement doit :

a) comporter au moins une pièce spéciale pour la toilette, avec une douche ou une baignoire et un lavabo, la douche ou la baignoire pouvant toutefois être commune à cinq logements au maximum, s'il s'agit de logements d'une personne groupés dans un même bâtiment,

b) être pourvu d'un cabinet d'aisances intérieur au logement, le cabinet d'aisances pouvant toutefois être commun à cinq logements au maximum s'il s'agit de logements d'une personne et de moins de 20 mètres carrés de surface habitable et à condition qu'il soit situé au même étage que ces logements. Le cabinet d'aisances peut ne former qu'une seule pièce avec la pièce spéciale pour la toilette mentionnée au « a » ,

c) comporter un évier muni d'un écoulement d'eau et un emplacement aménagé pour recevoir des appareils de cuisson.

Trois types de logements sont proposés sur la résidence :

Les T1 de 33 m² avec chambre donnant sur la terrasse, salle de bain adaptée avec douche de plein-pied et siège intégré, kitchenette équipée de plaques électriques.

Les T1 de 33 m² avec chambre dans la pièce de vie, salle de bain et kitchenette dotés des mêmes

caractéristiques que les T1 avec chambre.

Les T2 de 51 m2 sont munis d'une chambre donnant sur la salle de bain équipée d'une douche de plein-pied et son siège intégré, d'une kitchenette avec plaques électriques et d'un sellier. Le salon muni d'une large baie vitrée donne sur une terrasse et sa partie jardin.

Les logements présentent en plus quelques spécificités :

- portes à galandage qui optimise la surface de la pièce,
- terrasse privative,
- toutes charges comprises, facilite la partie administrative pour le résident et ses proches,
- maintenance réalisée par l'équipe entretien du patrimoine.

b4) Mise à disposition et entretien de locaux collectifs

Selon la réglementation, les locaux communs affectés à la vie collective mentionnés à l'article L. 633-1 sont des locaux accessibles, dans les conditions définies par le règlement intérieur, et le cas échéant par le contrat, à toute personne logée dans l'établissement, et affectés à des activités telles que les services socio-éducatifs, les services de soins, la restauration, les activités d'animation, de formation ou de loisirs.

L'entretien des locaux collectifs est effectué par les agents de la résidence, l'équipe étant polyvalente.

Les agents sont formés à l'utilisation du matériel et produits, les protocoles sont rigoureusement suivis.

L'entretien des locaux est effectué le matin et en début d'après-midi. Les locaux entretenus par les agents sont :

- les deux couloirs ,
- la salle commune, dans laquelle sont servis les repas et où ont lieu les animations, est équipée d'une grande cheminée propice à la convivialité,
- la cuisine,
- les réserves,
- les vestiaires et sanitaires,
- la salle polyvalente dédiée au bricolage et stockage du petit matériel,
- le hall d'entrée.

b5) Accès à une offre d'actions collectives et individuelles de prévention de la perte d'autonomie et accès aux animations collectives et aux activités organisées dans l'enceinte de l'établissement et organisation des activités extérieures

Les animations sont organisées par les agents de la résidence en moyenne 4 après-midi par semaine. Parfois, certaines animations sont proposées le matin (bien-être, ateliers culinaires). Aucune animation n'est proposée le week-end. Si aucune animation n'est proposée, les résidents ont la possibilité de venir en salle commune pour jouer à des jeux de société.

Elles sont anticipées un ou deux mois à l'avance selon le besoin d'organisation, achats et/ou inscriptions.

Elles sont notées sur un planning mensuel distribué dans les boîtes aux lettres des résidents et affichées de manière hebdomadaire sur un tableau dans le couloir.

Les agents d'animation mettent en place l'activité lors de leur arrivée le matin (photocopies pour les ateliers mémoires/ recherche sur internet pour exercices nouveaux ou idées de bricolage, etc.). Parfois certaines animations sont proposées le matin (bien-être, ateliers culinaires).

Des actions de prévention de la perte d'autonomie (proposition d'accompagnement aux courses, ateliers mémoire, gym douce) sont proposées par les agents qui ont été formés aux différents ateliers.

Les résidents bénéficient d'actions spécifiques de prévention et de pertes d'autonomie, en moyenne 4 fois par mois, par le biais d'ateliers mémoire, de gym douce, etc. Le travail intellectuel et physique régulier permet de conserver une autonomie toujours présente ou d'améliorer certaines capacités.

Les résidents sont informés de ces ateliers via un planning mensuel d'animation et par le tableau d'affichage.

b6) Accès à un service de restauration

À la résidence Verte Vallée, les repas du midi commencent à être servis vers 12 h 15 avec une durée de service d'environ 1h. Les repas du soir sont servis à 18 h 45.

La mise en place du service est gérée par l'agent travaillant en horaire du matin. Il réceptionne les repas livrés par l'entreprise prestataire. L'agent prépare ensuite la mise en place du service :

- il coupe le pain,
- il chauffe les plats,
- il prépare les entrées et desserts,
- il dresse les assiettes qui sont ensuite gardées au chaud. Il est précisé que, par obligation sanitaire, les températures des denrées sont relevées à chaque étape (livraison, sortie du four, service).

Le repas est ensuite servi en binôme avec l'agent travaillant en après-midi.

Les résidents sont installées sur des tables allant de 3 à 4 convives, les places sont fixes. Lors de repas festifs, celles-ci sont regroupées afin que les résidents déjeunent sur une même table. Les

plans de table peuvent évoluer en fonction de l'arrivée de nouveaux résidents.

b7) Accès à un service de blanchisserie

La résidence n'a pas de laverie en interne. Un service pressing est organisé avec la laverie d'Intermarché à Saint-André-de-la-Marche.

b8) Accès aux moyens de communication

Chaque logement propose la wi-fi.

La résidence ne propose pas cependant de postes informatiques dédiés exclusivement aux résidents. Le WIFI est cependant disponible dans la bibliothèque.

Les résidents ont également la possibilité d'utiliser la tablette du service pour communiquer avec leurs proches via les réseaux sociaux.

b9) Accès à un dispositif de sécurité apportant au résident 24 h/24 une assistance par tous moyens lui permettant de se signaler

La résidence assure la présence d'un agent 24 h/24 auprès des résidents. En cas d'urgence la nuit, un agent est présent pour répondre à leurs sollicitations par une téléalarme.

C) Prestations facultatives mises en œuvre

En plus des prestations obligatoires, la résidence Verte Vallée propose aux résidents d'autres prestations :

- Une messe est proposée aux résidents par l'association Verte Vallée.
- Des livres peuvent être empruntés par les résidents dans le stock géré par la résidence. Un service transversal avec la bibliothèque intercommunale de La Romagne apporte également les livres que choisissent les résidents.
- Concernant la pharmacie, l'équipe faxe les ordonnances des résidents qui le souhaitent. La pharmacie assure ensuite les livraisons.

2) Organisation interne de l'offre de service

a) Les modalités d'admission

Le responsable de la résidence réceptionne le dossier déposé sur le site de viatrajectoire.

Lorsque le demandeur prend contact pour la première fois, un rendez-vous est fixé avec lui et sa famille (ou tuteur ou proche) pour visiter la structure et donner les informations sur les démarches administratives. Régulièrement, la responsable rappelle les demandeurs lorsqu'un logement se libère ou pour faire un point sur la demande.

Quand un logement se libère, le dossier du demandeur passe en commission. Si le dossier est accepté, une date d'état des lieux est fixée avec l'équipe de maintenance. Si le dossier est refusé, le responsable contacte directement le demandeur pour l'informer de la décision et lui en expliquer les raisons.

Suite à l'arrivée de la personne, un pot d'accueil est proposé sur le temps du premier repas si le résident le souhaite.

b) Les moyens matériels

La résidence Verte Vallée ne possède pas son propre véhicule mais a la possibilité d'utiliser le véhicule positionné à la résidence autonomie La Girardière et/ou ceux des EHPAD (Val d'Èvre, Val de Moine, La Cormetière), tous gérés par le CIAS.

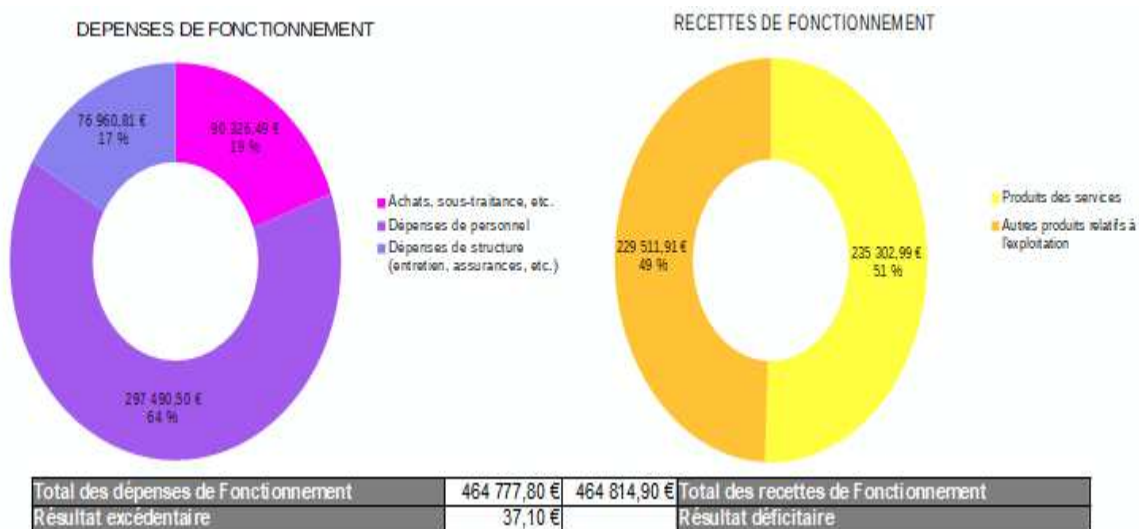
La résidence est munie d'une trancheuse à pain. Elle permet la découpe rapide du pain frais en toute sécurité pour le personnel.

La résidence est en attente de la livraison d'un aspirateur sans-fil. La légèreté et la maniabilité de cet appareil limitera les troubles musculo-squelettiques, les chutes liées à l'utilisation d'aspirateur filaire sont évitées.

c) Les moyens financiers

Le budget est l'acte qui prévoit et autorise les recettes et les dépenses pour une année donnée. Le budget de la résidence Verte Vallée est relié au budget du CIAS en tant que budget dit annexe.

Les budgets annexes sont votés par l'assemblée délibérante. Ils permettent d'établir le coût réel d'un service et de déterminer avec précision le prix à payer par ses seuls utilisateurs pour équilibrer les comptes.



Les dépenses de fonctionnement comprennent :

- les achats, sous-traitance etc. regroupant l'alimentation, les fluides et les prestations, etc.,
- les dépenses de personnel,
- les dépenses de structure correspondant à l'entretien, la maintenance, les assurances et la location immobilière.

Les recettes de fonctionnement comprennent :

- produit des services et de la tarification,
- autres produits relatifs à l'exploitation qui correspondent aux subventions, à la prestation repas, le forfait autonomie du département, les remboursements sur rémunérations et chèques déjeuner, la FCTVA et produits divers.

Le budget de la résidence ne s'équilibre pas par ses recettes propres et bénéficie d'une subvention d'équilibre de la collectivité.

3) L'ancrage dans le territoire : partenariats et ouvertures

a) un réseau partenarial important

Pour garantir un accompagnement de qualité à ses résidents, l'équipe de Verte Vallée travaille en partenariat avec plusieurs institutions.

Les principaux partenaires sont :

- les autorités administratives et financières contribuant au financement du budget de la résidence (Agglomération du Choletais, Département du Maine-et-Loire),
- les organismes de retraite (CARSAT, MSA, etc.),
- les associations du territoire (centres sociaux, ORPAC, CLIC, etc.),

- le Centre Hospitalier de Cholet,
- les 26 communes membres de l'Agglomération du Choletais,
- L'association Verte Vallée.

b) L'échange intergénérationnel

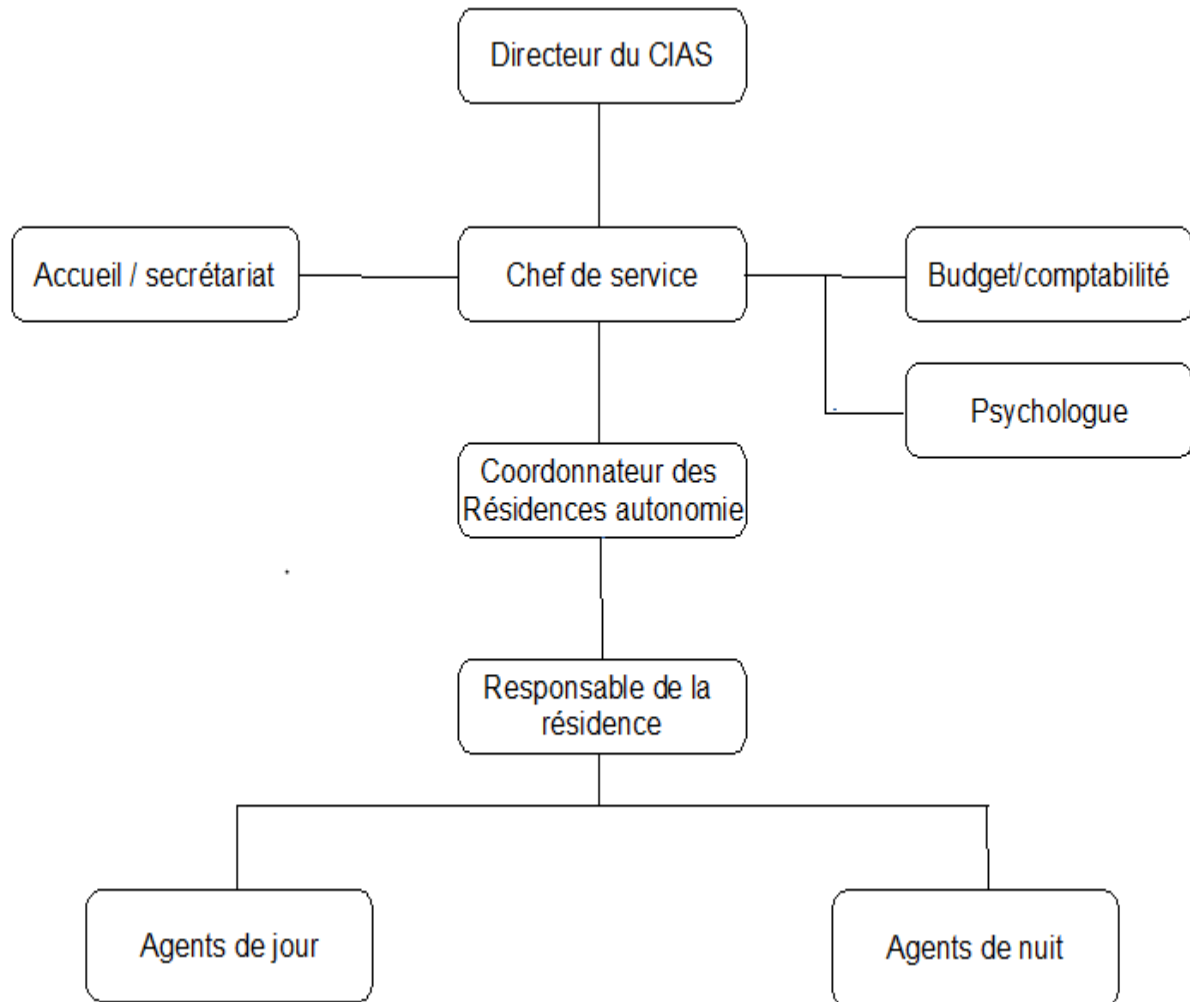
La résidence Verte Vallée favorise également l'échange intergénérationnel en développant différents partenariats avec les écoles comme par exemple la Maison Familiale Rurale de La Romagne et l'école primaire Arc-en-Ciel.

c) La démarche Villes Amies des Aînés

La résidence Verte Vallée en lien avec le CIAS s'inscrit également pleinement dans la démarche initiée par le réseau mondial et francophone " Villes Amies des Aînés ", portée par l'Agglomération du Choletais. Ce réseau accompagne les collectivités à l'adaptation de leurs territoires au vieillissement de la population à travers 8 thématiques transversales (l'habitat, les espaces extérieurs et bâtiments, l'autonomie, les soins et les services, les transports et la mobilité, la participation citoyenne et emploi, le lien social et la solidarité, la culture et les loisirs et l'information et la communication).

III. Les professionnels et compétences mobilisées

1) Organigramme



2) Les compétences et qualifications mobilisées

a) Domaine du management et de la gestion

Fonction	Missions
Directeur du CIAS	<ul style="list-style-type: none">• Impulser une dynamique managériale auprès des responsables d'établissements et services• Être l'interface entre les élus et les responsables• Veiller au bon équilibre budgétaire• Apporter son expertise auprès des élus• Appliquer les décisions votées
Chef du service domicile	<ul style="list-style-type: none">• Assurer la gestion, le suivi et le développement du service Adomi Facil, des résidences autonomie, des maisons d'animation et de l'accueil de jour les Magnolias• Veiller à la gestion administrative et au suivi budgétaire des activités• Coordonner l'action des agents placés sous son autorité• Coordonner le fonctionnement des activités du service dans un souci de complémentarité et de cohérence afin d'assurer la meilleure qualité possible• Assurer une veille du secteur en relation avec la direction• Inscrire le service dans une pratique de réseau avec les différents acteurs médico-sociaux locaux

Coordonnateur d'établissements

- Assurer la coordination d'établissements sociaux et médico-sociaux en partenariat étroit avec le chef de service
- Coordonner l'équipe des différents responsables d'établissements
- Veiller à l'application des dispositions légales et réglementaires
- Veiller au bon fonctionnement des services
- Animer les structures

Responsable d'une résidence autonomie

- Garantir le bon fonctionnement de sa structure
- Coordonner les relations avec les familles, les professionnels de santé et les intervenants à domicile
- Manager l'équipe en place
- Être vigilant au bien-être des résidents et au maintien de leur autonomie

b) Domaine de l'accompagnement et de l'aide à la personne

Agent social de jour

- Assurer l'accompagnement des résidents (gestes de la vie courante et écoute)
- Assurer l'entretien des locaux et la restauration
- Préparer, mettre en place et participer aux activités d'animation destinées aux résidents.

c) *Domaine médical et des soins infirmiers*

Psychologue

- Assurer l'accompagnement et le soutien psychologique des résidents et de leurs familles
- Participer à l'accueil et à l'intégration du résident
- Participer à la mise en place et au suivi du projet individualisé en lien avec l'équipe pluridisciplinaire
- Avoir un rôle de médiation dans la relation personne âgée, famille et équipe.

d) *Domaine de la maintenance*

Agent de maintenance

Référent technique

Responsable de bâtiments

- Être en charge du fonctionnement et de la maintenance technique des bâtiments
- Intervenir sur des pannes simples, des travaux d'amélioration et l'entretien des extérieurs
- Coordonner les interventions ponctuelles des techniciens extérieurs
- Assurer un rôle de prévention auprès des agents et des résidents pour les risques liés aux bâtiments ou en matière de sécurité incendie.

3) Le travail d'équipe

Pour un accompagnement de qualité des résidents accueillis, le travail d'équipe est essentiel au bon fonctionnement de la structure. Les agents doivent être en capacité de communiquer avec leurs collègues en effectuant des transmissions claires et précises permettant une continuité de service entre eux.

Les agents doivent être force de propositions, partager leurs idées contribuant au bon fonctionnement ou à l'amélioration des prestations proposées. La confiance mutuelle et l'écoute sont des qualités essentielles pour un bon travail d'équipe.

Les transmissions orales et écrites entre agents sont capitales. Les transmissions orales sont effectuées lors du changement de personnel entre la nuit et le jour et si besoin à 14 h 00 avec l'agent d'après-midi.

Des transmissions écrites sont également réalisées pour des informations de suivi de chutes de résidents ou info de santé, sur un classeur avec des fiches nominatives.

Un agenda en cuisine permet de garder une trace des problématiques de fonctionnement (panne/prestataire restauration/infos diverses, etc.).

4) La formation

La résidence Verte Vallée, en lien avec le CIAS, assure une formation continue à tous ses agents tout au long de leur carrière.

Les agents peuvent demander à assister à des formations professionnalisantes en lien avec leur fiche de poste. Pour cela, le CNFPT propose tous les ans un catalogue de formations consultables librement.

Des formations jugées essentielles à leurs missions, comme les formations SST, peuvent leur être proposées par le CIAS. Pour les nouveaux agents, des formations socles indispensables à l'exercice de leurs missions, sont organisées comme par exemple la formation " Mobilisation des personnes ".

Les agents ont également la possibilité de passer les examens professionnels et concours de la fonction publique territoriale.

5) Le positionnement des professionnels à l'égard des résidents

Le positionnement des professionnels à l'égard des résidents est important car il permet d'instaurer une relation de confiance entre les deux parties :

- quelle que soit la situation, le professionnel doit laisser le libre choix au résident,
- la vie privée et l'intimité doivent être respectées. Si un résident dévoile des éléments de sa vie privée, l'agent est soumis à la discrétion professionnelle,
- l'agent est tenu de répondre aux urgences,
- le professionnel doit prendre en compte les capacités de chaque résident,
- le professionnel ne doit pas porter de jugement.

IV. Objectifs d'évolution, de progression et de développement

Méthodologie

Un état des lieux de la résidence Verte Vallée a été réalisé pour identifier les problématiques et les enjeux.

Pour cela, une enquête de satisfaction a été distribuée à l'ensemble des résidents. Cette enquête a abordé les différentes thématiques en lien avec le fonctionnement de l'établissement :

- le cadre de vie,
- les prestations hôtelières,
- la vie sociale et citoyenne,
- le respect de l'intimité.

Dans un second temps, deux groupes de travail avec les agents de la résidence ont été mis en place sur deux thématiques transversales à toutes les prestations proposées :

- l'accueil correspondant autant à l'accueil des résidents qu'à celui de leurs familles, des nouveaux professionnels et des stagiaires,
- l'évolution du profil des résidents.

L'analyse des résultats de ces enquêtes et des groupes de travail a pu permettre de dégager des problématiques.

Des axes de travail se sont dégagés afin de répondre à ces problématiques.

Axe 1 : s'adapter à l'évolution du profil des résidents

1er objectif stratégique :

Recueillir les besoins et demandes des résidents de façon régulière

Enjeux :

Au fil des années, le profil des personnes âgées accueillies en résidence autonomie évolue. La résidence adapte son fonctionnement et son organisation en fonction des demandes et des besoins de ses résidents. La décennie 2020-2030 est impactée par une véritable transition démographique liée à un important vieillissement de la population. La génération dite des « baby-boomers » va arriver à un âge avancé et donc potentiellement entrer en résidence autonomie. C'est une génération qui a connu de profondes mutations de société. Elle arrive donc en résidence autonomie avec de nouveaux besoins, de nouvelles demandes et de nouvelles habitudes.

Il convient donc de recueillir et d'identifier de façon régulière ces nouvelles demandes pour s'adapter aux résidents et continuer à proposer un accompagnement adapté et personnalisé.

Modalités de mise en œuvre :

Action 1 : diffuser une enquête de satisfaction régulièrement

La loi 2002-2 oblige les établissements et services médico-sociaux à diffuser une enquête de satisfaction auprès de ses résidents. Ces enquêtes permettent aux résidents d'exprimer leur avis sur l'établissement et leur prise en charge. Elles leur permettent également de faire remonter des problématiques rencontrées. La résidence se saisit des résultats pour améliorer le fonctionnement et l'accompagnement des personnes accueillies.

Le CIAS a construit trois enquêtes de satisfaction : une enquête générale et deux enquêtes thématiques (restauration et animation) qui permettront d'approfondir certaines problématiques. Trois enquêtes de satisfaction seront diffusées d'ici 2028.

Action 2 : mettre en place une boîte à idées

La boîte à idées permet aux résidents et à leurs familles de proposer de nouvelles idées pour améliorer la vie de l'établissement. C'est un système qui a peu fonctionné par le passé. Il s'agit aujourd'hui de le moderniser et de le faire vivre. Il permettra aux résidents de proposer des animations/activités de manière anonyme. Les résidents souhaitent que les animations se diversifient. Elle sera placée dans l'axe des boîtes aux lettres pour un dépôt discret.

Action 3 : organiser des réunions projets/idées avec les résidents

Il s'agit de programmer des temps de rencontres une fois par trimestre avec les résidents pour les inviter à évoquer leurs idées et à en échanger tous ensemble. Ces temps permettent l'expression de tous et peuvent aussi être thématiques (animation, restauration, etc).

Action 4: programmer une rencontre individuelle avec le résident

Certains résidents s'autorisent à rencontrer le responsable mais pas tous. « Inviter » à un temps d'échange informel, à domicile ou au bureau, valoriserait la présence de chacun.

Ce temps d'échange serait un moyen d'évoquer divers sujets du quotidien et permettrait un suivi relationnel entre le résident et le responsable.

Ces temps seront posés sur un planning en accord avec chaque résident selon sa disponibilité.

Action 5 : développer les projets d'accompagnements personnalisés (PAP)

Chaque résident accueilli est porteur d'un projet de vie personnel, avec ses désirs, ses ambitions, ses souhaits, ses illusions, ses compétences sociales, son histoire. Le projet d'accompagnement personnalisé, outil obligatoire de la loi 2002-2, permet au résident de rester acteur de son propre projet de vie. Il donne du sens à la vie en établissement en permettant au résident de se projeter encore dans son avenir.

Ce projet permet également aux agents de revaloriser les actes de la vie quotidienne, de favoriser la coordination des acteurs et de redonner du sens à la mission d'accompagnement des résidents.

Les PAP ont commencé à être déployés dans les résidences autonomie du CIAS en 2022. L'objectif est que tous les résidents de l'établissement se voient proposer un PAP. Il s'agit par la suite d'évaluer les PAP permettant de s'assurer régulièrement de la cohérence des objectifs avec les souhaits du résident.

Les PAP commencent à être mis en place 3 mois après l'arrivée du résident. Ils sont réévalués tous les ans. Un tableau nous permettra de suivre cette évolution.

2ème objectif stratégique :

Adapter le fonctionnement de la résidence aux évolutions constatées

Enjeux :

Chaque génération de résidents amène des nouveaux modes de vie, des nouvelles habitudes. Les prestations proposées par la résidence et l'organisation des agents peuvent être impactées par ces changements.

Il s'agit pour la résidence de prendre en compte ces évolutions pour ne pas être en décalage avec les modes de vie, pouvant entraîner une frustration chez les résidents et une perte d'attractivité.

Modalités de mise en œuvre :

Action 6 : réfléchir à la modification de l'horaire du repas du soir (passage à 19 h)

La résidence propose un horaire de dîner à 18 h 45. Cependant, certains résidents, par l'intermédiaire des enquêtes de satisfaction, se plaignent d'un horaire de repas trop tôt. Ce changement d'horaire aura un impact sur l'organisation du déroulement de la journée réalisée par les agents. Il s'agit donc d'entamer une réflexion sur une nouvelle organisation du travail qui permettra de respecter la demande des résidents.

Action 7 : réfléchir à l'optimisation du travail de nuit

La présence des agents de nuit est indispensable pour assurer la sécurité des résidents 24 h/24. Cependant, à la résidence Verte Vallée, en raison d'un nombre de résidents peu importants, il y a peu d'activités la nuit. Il s'agit donc de réfléchir à l'organisation de nuit pour optimiser les compétences des agents.

De plus, les tâches ne sont pas toujours réalisées correctement, le protocole n'est pas toujours suivi. Un classeur des tâches journalières va être créé par l'équipe. Les remplaçants auront un meilleur visuel quotidien du travail à faire.

Action 8 : revoir la procédure des évènements indésirables

Dès l'entrée dans l'établissement, il est remis à chaque résident une FSEI vierge (fiche de signalement d'évènement indésirable). Un classeur pour collecter les fiches de signalement est mis à disposition. Il permet de signaler tout évènement indésirable lorsque un dysfonctionnement est constaté dans l'enceinte de l'établissement. La fiche de signalement d'évènement indésirable (FSEI) est complétée par la personne constatant l'évènement et est transmise à la direction du CIAS. En fonction du degré de l'incident, il en existe trois (mineur, modéré et majeur), la cellule d'analyse des FSEI propose les actions correctives à apporter à l'incident. Le responsable de la résidence informe les personnes concernées par les actions correctives à mettre en place.

Il a été constaté que lors d'incidents d'évènements mineurs, les fiches FSEI ne sont pas automatiquement saisies.

La communication doit être améliorée afin d'expliquer le fonctionnement des fiches d'évènements indésirables auprès des résidents et des agents. La responsable qui constate le dysfonctionnement doit proposer systématiquement de remplir une fiche même en cas d'évènement mineur.

3ème objectif stratégique :

Communiquer avec l'entreprise de restauration pour améliorer la qualité des repas

Enjeux :

La question de la restauration est un enjeu central dans la vie quotidienne du résident. À travers les enquêtes de satisfaction, les résidents ont mis en évidence des problématiques sur la qualité des denrées proposées et leur quantité par rapport au prix proposé. Les agents sont les premiers témoins des retours des résidents. Eux-mêmes évoquent une baisse de la qualité des repas servis et parfois une baisse de la quantité.

La résidence va donc renforcer ses échanges avec l'entreprise de restauration pour faire remonter les constats du terrain et y apporter une réponse. Ces échanges permettront également de pouvoir continuer à s'adapter aux demandes des résidents sur les menus.

Modalités de mise en œuvre :

Action 9 : mettre en place des fiches d'observations dans chaque résidence pour signaler les insatisfactions/changements.

Suite aux nombreuses insatisfactions des résidents remontées aux agents, aux responsables des résidences et à la direction du CIAS. Il a été décidé qu'à chaque anomalie constatée (changement de plats, problème de qualité, température des aliments, visuel du plat, etc.) l'agent en charge de la réception et de la restauration devra remplir une fiche d'observation, photo à l'appui si possible. Celle-ci devra comporter la date, le nom de la résidence impactée, et l'anomalie observée. La fiche d'observation sera transmise ensuite au Coordonnateur des résidences.

Chaque fiche d'observation est ensuite annotée dans un tableau mensuel comptabilisant toutes les insatisfactions liées au service de restauration. Ce tableau est transmis tous les mois au service de restauration.

Action 10 : mettre en place des réunions entre professionnels avec le service de restauration

Il est essentiel pour assurer une continuité de qualité des repas fournis, de planifier des réunions mensuelles entre le service de restauration (directeur, diététicienne), le coordonnateur des résidences et les responsables de chaque résidence. L'instauration d'un dialogue permanent permettra d'éviter des erreurs, des conflits et permettra une meilleure compréhension des résidents devant les difficultés que peut rencontrer le service de restauration.

Action 11 : formaliser des rencontres entre l'entreprise de restauration et les résidents

Il s'agit de permettre aux résidents d'échanger avec les interlocuteurs de l'entreprise de restauration dans l'objectif d'exprimer leurs points de vue sur les menus proposés. Le directeur du service de restauration est sollicité pour venir pendant les temps de repas des résidents, mais aussi pour des visites programmées du site du service de restauration. Cela permettra de voir concrètement toute l'organisation liée à la préparation des repas.

4ème objectif stratégique :

Renouveler et adapter les animations

Enjeux :

La résidence autonomie a l'obligation de proposer des animations intérieures et extérieures et des activités de préventions de la perte d'autonomie. Ces activités sont diversifiées et adaptées aux personnes âgées de manière à maintenir voire améliorer les capacités des personnes, entretenir un échange avec et entre les résidents, établir des liens avec l'extérieur, favoriser les échanges intergénérationnels, permettre aux résidents de se rendre en ville, etc.

Les enquêtes de satisfaction ont révélé une faible participation des résidents et un décalage entre les animations proposées et les attentes des résidents.

L'arrivée de nouveaux résidents plus jeunes amènent une nouvelle dynamique dans l'établissement. Ils sont plus actifs et plus autonomes et sont d'ailleurs peu assidus aux animations proposées car ils organisent leurs sorties de leur côté. Quand ils participent, ils prennent des initiatives, proposent de nouvelles activités et modernisent celles existantes.

Il s'agit donc pour la résidence de renouveler ses animations et de les réadapter à sa population pour rester en accord avec l'évolution des résidents.

Modalités de mise en œuvre :

Action 12 : mieux informer les résidents sur les conditions des sorties extérieures (marche, accessibilité etc.)

Certaines sorties extérieures peuvent présenter des difficultés (accessibilité, temporalité, conditions climatiques etc.) pour des personnes en situation de fragilité physique et/ou mentale. Ces difficultés peuvent entraîner des écarts d'autonomie plus ou moins importants entre les résidents occasionnant frustration et sentiment d'échec.

Il s'agit donc de donner aux résidents toutes les informations nécessaires pour prendre leur décision sur une participation ou non à la sortie.

Action 13 : rappeler régulièrement le programme des animations

Le programme des animations est affiché et diffusé aux résidents bien en amont de l'organisation de l'activité. Cependant, il est arrivé à certains résidents d'oublier de se rendre à l'animation. Ils souhaiteraient donc des rappels oraux réguliers et notamment au moment du repas du midi avant l'activité proposée.

Action 14 : proposer des activités connectées (sport connecté, jeux collectifs connectés, etc.)

Les nouveaux résidents utilisent déjà des moyens de communication connectés. Le but de l'action serait d'enrichir leurs connaissances et de faire découvrir les possibilités d'internet aux autres résidents en proposant des activités ludiques, dynamiques et virtuelles (visites d'établissement par exemple).

Action 15 : réaliser un support d'information sur le fonctionnement et la mise en place des activités proposées à l'arrivée d'un résident.

Il s'agit de transmettre une information claire à l'aide d'un support écrit type flyer sur l'organisation et la récurrence des activités proposées lors de l'inscription d'un nouveau résident. Ce support permettrait au résident de se projeter.

Action 16 : créer un calendrier perpétuel des actions culturels, de santé et de solidarité

Il s'agit de créer des animations plus spécifiques en lien avec l'actualité (ex : 27 mars journée mondiale du théâtre, 7 avril journée mondiale de la santé, etc.).

Action 17 : proposer au résident un questionnaire d'évaluation de l'animation

Il est constaté un faible retour de la part des résidents après une animation. Le questionnaire favoriserait l'évolution des activités en étudiant les points forts et les points faibles pour amélioration.

5ème objectif stratégique :

Impliquer les résidents à la vie de l'établissement

Enjeux :

Les résidents doivent être pleinement acteurs de la vie de l'établissement. Il s'agit donc de renforcer leur participation à travers de nouveaux outils et de nouveaux modes de communication.

Modalités de mise en œuvre :

Action 18 : réfléchir à l'organisation et la réalisation d'une animation par un résident (couture/tricot/lecture, etc.)

Les résidents se laissent « porter » par les propositions de l'équipe. Les résidents ont des compétences qui peuvent être partagées (sports/couture, etc.). L'animation effectuée par un résident les valoriserait.

Action 19 : créer des commissions pilotées par les résidents

Les résidents n'approfondissent pas leurs souhaits, leurs envies ou n'osent pas évoquer leurs ressentis. Des commissions (restauration/animation/structure) permettent la libre parole, l'échange, dans le but que l'idée ou projet du résident soit travaillé par l'ensemble d'un groupe.

Action 20 : proposer un article pour la gazette de la résidence

La gazette est réalisée par l'équipe sur des temps forts de la résidence. Les résidents n'ont pas le choix sur ce qui paraît. Il s'agit donc de laisser une place au résident sur la gazette (partage de souvenirs, de connaissances, etc.).

6ème objectif stratégique :

Impulser une nouvelle dynamique dans la relation avec les familles

Enjeux :

Les familles sont des alliées importantes pour la résidence. Elles sont impliquées activement dans le projet de vie du résident.

Cependant, les agents ont pu constater une diminution des liens avec les familles, notamment depuis la pandémie du COVID. Elles semblent moins présentes et moins disponibles. Elles ne sollicitent les agents que « quand il y a un problème ». Il s'agit donc de renouveler les liens avec les familles pour garder le lien de confiance avec les agents.

Modalités de mise en œuvre :

Action 21 : créer un lien de communication via les réseaux sociaux.

Les réseaux sociaux sont devenus des moyens de communication indispensables à notre époque. Si ce sont les modes de communication privilégiés des jeunes et des adultes, les personnes âgées commencent à adopter ces réseaux dans leur quotidien.

Il a d'ailleurs été constaté que les réseaux sociaux ont eu un impact très positif en terme de liens sociaux lors de la pandémie de COVID.

L'utilisation d'un réseau social permettrait à la résidence de diffuser les actualités et événements de la structure en l'alimentant avec des photos et des vidéos.

Action 22 : proposer des temps d'échanges conviviaux avec les familles (goûter/apéritif, etc.)

Les familles ne partagent que deux repas festifs dans l'année. Il s'agit donc de favoriser la communication en créant un nouveau lien en les conviant par exemple, pour des goûters ou apéritifs.

Action 23 : proposer aux familles de participer à certaines animations de façon régulière

Il s'agit de permettre aux familles d'expérimenter les activités de la résidence pour se rendre compte de ce qui est réalisé pour leurs parents en terme de maintien de l'autonomie, de convivialité. Cette participation permettra également de maintenir les liens sociaux des résidents avec leurs proches.

Axe 2 : Replacer la résidence dans son contexte environnemental et institutionnel

7ème objectif stratégique :

intégrer l'établissement à la vie de la commune

Enjeux :

Le principe d'un établissement ouvert sur son environnement extérieur garantit aux résidents une participation à la vie sociale et un accès aux services présents dans la commune. Cette ouverture de l'établissement est devenue indispensable pour permettre aux personnes accueillies de créer, maintenir et/ou de restaurer des liens sociaux et familiaux, et d'exercer leur citoyenneté.

Il s'agit pour la résidence Verte Vallée de devenir un acteur actif et reconnu de la commune de La Romagne.

Modalités de mise en œuvre :

Action 24 : organiser des manifestations avec le voisinage (fête des voisins, chasse aux œufs, etc.)

Pour s'intégrer pleinement dans la commune où elle est située, la résidence Verte Vallée doit établir un lien avec le voisinage. Il s'agit donc d'organiser des manifestations festives au sein de l'établissement.

Action 25 : ouvrir les animations et actions de prévention aux personnes âgées résidents à l'extérieur

Il s'agit pour la résidence d'accueillir des personnes âgées vivant à proximité aux activités et animations de la structure. Cela permet à ces personnes d'éviter un isolement à domicile et de créer du lien avec des personnes de la résidence. Cela peut également permettre d'avoir un premier lien avec la structure si un projet d'emménagement est identifié.

Action 26 : promouvoir les repas pour les personnes âgées extérieures à la résidence.

L'accueil des personnes âgées extérieures à la résidence pour les repas peut favoriser leur parcours de vie et soutenir le maintien à domicile. Il s'agit donc d'informer les habitants de la Romagne via la mairie et l'association Verte Vallée qu'il est possible pour les personnes extérieures de déjeuner à la résidence.

Action 27 : enrichir les liens existants (école/lycée, etc.)

Les échanges sont très souvent demandés par la MFR de la Romagne ou l'école. Il s'agit maintenant d'intégrer les agents dans cette démarche de proposition de collaboration.

Action 28 : réfléchir à une collaboration avec les associations de la commune (sport/culture/randonnée, etc.)

Les résidents bénéficient du club de l'amitié et de ses propositions de sorties et de jeux divers. Un élargissement des choix peut être travaillé avec les associations (loisirs créatifs, etc.) et permettre également de renouveler le choix des activités.

Action 29 : réfléchir à une collaboration avec le nouveau marché de La Romagne (primeur/boucher)

Aucun commerce de proximité n'existe à La Romagne. L'équipe d'agents de la résidence accompagne sur une commune extérieure le résident une fois par mois. La présence récente d'un marché à La Romagne permet un accompagnement et un maintien de l'autonomie car il ouvre au lien social.

Action 30 : participer à des actions de citoyenneté en collaboration avec la mairie

Les résidents font remonter leur sentiment de manque d'utilité dans la société. L'objectif est de valoriser ces personnes en leur proposant de s'investir sur la commune lors d'actions citoyennes (nettoyons la nature, aide aux devoirs, etc.).

Action 31 : réfléchir à la télémédecine/téléconsultation

Le territoire de l'Agglomération du Choletais a amorcé une désertification médicale ; il fait donc face à une pénurie de médecins et de spécialistes.

La télémédecine, sans se substituer aux médecins généraux, peut faciliter l'accès à des soins de proximité, pallier le manque de médecin et renforcer les missions des établissements isolés.

Il s'agit pour la résidence Verte Vallée de réfléchir à la mise en place de la téléconsultation au sein de l'établissement pour permettre à ses résidents un accès continu aux soins. L'idée sera également de réfléchir à la mettre à disposition de la population extérieure.

Action 32 : revoir la signalisation de la résidence

Il a été constaté la difficulté de localiser géographiquement la structure en arrivant dans la commune de La Romagne. Aucun panneau n'identifie le trajet pour accéder à la résidence. De même, la pancarte d'accueil de la résidence est mal positionnée donc elle n'est pas identifiée par la population extérieure. Il s'agit donc de revoir la signalisation de la résidence.

8ème objectif stratégique :

Promouvoir en terme de publicité la résidence

Enjeux :

La résidence Verte Vallée est une petite structure rurale qui n'est pas forcément connue à l'extérieur sur le territoire. Cela peut affecter le nombre de demandes d'emménagement au sein de la résidence.

Modalités de mise en œuvre :

Action 33 : informer de l'existence de la structure et de ses activités dans le bulletin communal et sur l'Agglomération du Choletais. (via Synergie)

La résidence rurale n'est pas connue en terme de situation géographique. L'objectif est de faire découvrir la résidence, ses atouts à un nouveau public grâce à différents supports de communication.

Action 34 : relancer l'organisation de portes-ouvertes

Lors des dernières portes ouvertes, malgré une importante préparation par les agents, très peu de personnes se sont présentées entraînant une certaine déception et frustration des agents. Pourtant, ces temps permettent de valoriser la vie à Verte Vallée avec les témoignages des résidents présents. Il est difficile de savoir si les gens ne sont pas venus par manque de promotion de l'évènement ou par manque d'intérêt. Il s'agit donc de relancer une fois des portes ouvertes pour comprendre et analyser la non-participation.

9ème objectif stratégique :

Développer les échanges inter-CIAS

Enjeux :

La résidence Verte Vallée est gérée par le CIAS, gestionnaire de 3 EHPAD, 5 résidences autonomie, un service d'aide à domicile, 6 maisons d'animations et un accueil de jour pour personnes âgées. Depuis sa création, le CIAS s'est donné l'objectif d'harmoniser les pratiques et de renforcer les liens entre ses structures et services. Ainsi, les responsables des résidences autonomie, des maisons d'animations, du service Adomi Facil et des EHPAD travaillent régulièrement ensemble et des procédures communes ont été mises en place. Il est donc important de continuer ce travail à travers différents projets (animations, procédures, etc.).

Il s'agit pour la résidence Verte Vallée de s'inscrire dans l'objectif du CIAS à travers des actions en lien avec les autres structures et services du CIAS.

Modalités de mise en œuvre :

Action 35 : créer des outils entre les établissements et services du CIAS (Parcours CIAS, etc.)

Le CIAS tend à renforcer les échanges entre les établissements et services du CIAS dans l'objectif d'harmoniser les pratiques et de fluidifier le parcours de ses bénéficiaires.

Il s'agit donc pour la résidence de s'inscrire dans cet objectif en se saisissant des outils créés et de développer ses liens avec les autres établissements et services du CIAS.

Action 36 : organiser des visites d'établissements pour le personnel.

Il est très difficile pour les agents d'intégrer une autre résidence pour apporter du renfort. Connaître les lieux, les collègues, les responsables soulagerait l'inquiétude et le stress. Cela améliorerait la continuité du service. Il est également intéressant pour les agents de prendre connaissance des conditions de travail des autres établissements et service du CIAS.

Action 37 : mutualiser les ressources matérielles avec les autres établissements

La résidence Verte Vallée possède ses propres ressources matérielles (jeux, livres, etc.), qui ne sont parfois qu'utiliser ponctuellement. Il est parfois inutile de multiplier pour chaque établissement une même ressource matérielle. Il s'agit donc de les mutualiser avec les autres établissements et services du CIAS pour répondre à l'ensemble des demandes des bénéficiaires du CIAS.

Action 38 : participer à des activités en commun

Les établissements et services du CIAS organisent des animations et/ou des sorties extérieures en commun. Ces temps conviviaux et parfois festifs permettent aux résidents de créer des liens avec les résidents des autres établissements.

Il s'agit pour la résidence de continuer à participer activement à ces évènements.

Action 39 : promouvoir des stages d'immersion pour le personnel sur des structures plus grandes ou des EHPAD

Les agents des résidences sont parfois sollicités pour aider dans les EHPAD du CIAS quand il y a un besoin de renforts en personnel et assurer une continuité de service dans ces établissements. Ce fut le cas notamment lors de la pandémie de COVID. La résidence Verte Vallée est une petite structure avec peu d'agents et peu de mouvements. Ces renforts peuvent donc être angoissants pour les agents. Il s'agit de leur proposer régulièrement des stages d'immersion pour ne plus appréhender ces renforts.

Action 40 : mettre en place des temps de parole réguliers entre agents des différentes résidences autonomie

Les agents, lors de renforts sur d'autres résidences, constatent que les pratiques diffèrent malgré un travail sur l'harmonisation de celles-ci. Prévoir, deux fois par an, des rencontres entre le personnel de chaque établissement afin d'asseoir les pratiques de manière identique, d'échanger sur diverses situations et de rassurer les agents dans le but de valoriser le volontariat pour assurer la continuité du service.

10ème objectif stratégique :

Entretien des parties extérieures

Enjeux :

Les parties extérieures constituent une part importante du cadre de vie de la résidence Verte Vallée et sont importantes dans l'accueil des résidents et de leurs familles. Les résidents apprécient l'esthétisme extérieur de leur structure. Par le biais des enquêtes de satisfaction, les résidents ont évoqué cependant un manque d'entretien des parties extérieures. L'entretien est géré par un prestataire extérieur qui intervient régulièrement.

Modalités de mise en œuvre :

Action 41 : proposer aux résidents de participer à l'entretien des parties extérieures

Les résidents sollicitent beaucoup les agents de la structure pour entretenir les végétaux et sont parfois très exigeants. Il s'agit donc pour la résidence de proposer aux résidents le souhaitant de participer à l'entretien des parties extérieures sans demander l'autorisation au préalable.

Action 42 : mettre en place un atelier/animation jardinage

Pour embellir la résidence et répondre au demande des résidents appréciant le jardinage, la résidence va mettre en place des ateliers jardinage.

11ème objectif stratégique :

Développer les partenariats

Enjeux :

Pour développer ses prestations en faveur de ses résidents, Verte Vallée s'inscrit en complémentarité avec d'autres acteurs du territoire et a développé des partenariats avec différents organismes et associations locales. L'objectif est d'apporter une réponse aux demandes et besoins des résidents en allant chercher des ressources à l'extérieur lorsque la résidence ne peut apporter cette réponse elle-même. Les partenariats permettent ainsi de créer de nouveaux projets ou de mutualiser les ressources existantes.

Modalités de mise en œuvre :

Action 43 : développer un partenariat avec la ludothèque

Le jeu favorise la sociabilisation et l'intégration au sein de l'établissement. Il permet de rompre l'isolement et de créer du lien entre les résidents mais aussi avec les agents en partageant ensemble un moment de détente. La Ludothèque propose des animations autour du jeu et le prêt de nouveaux jeux pour les résidents. La planification d'une rencontre entre la ludothèque et la résidence permettra d'organiser des animations et des modalités de prêts.

Action 44 : développer un partenariat avec le théâtre

L'accès à la culture est essentiel pour les personnes âgées. Cependant, pour les résidents de Verte Vallée, les sorties culturelles se font rares. De plus, les spectacles proposés se font souvent en soirée, ce qui est angoissant pour les personnes âgées. Il s'agit donc de travailler avec les agents du théâtre pour avoir un planning de spectacles proposés en journée.

Action 45 : Développer un partenariat avec l'office de tourisme

Les résidents ont le désir de s'ouvrir sur l'extérieur en terme de sorties culturelles.

Un partenariat avec l'office de tourisme de Cholet, sous forme de plannings des programmations adaptées au seniors et personnes à mobilité réduite, permettrait de diversifier les propositions d'animations culturelles (théâtre/musée/concerts, etc.).

Dégager du temps aux agents d'animation pour leur permettre de se rendre à l'office de tourisme. Se saisir des moyens de communication existants (dépliant/flyer/site internet).

Action 46 : développer un partenariat avec le comité des fêtes de La Romagne.

Il a été constaté peu d'échanges avec la commune de La Romagne. Il serait nécessaire de favoriser la communication dans les deux sens. Les projets du comité des fêtes pourraient être partagés avec la résidence.

12ème objectif stratégique :

Communiquer sur le projet d'établissement

Enjeux :

Le projet d'établissement est un document de référence qui formalise officiellement la pratique de la résidence Verte Vallée, et qui pose le cadre d'intervention de travail et permet de s'accorder sur les valeurs et le sens de sa mission.

Le projet d'établissement a vocation à être pour les cinq prochaines années un document stratégique et un support de travail pour tous les agents de la résidence Verte Vallée.

Pour que les agents se saisissent pleinement du projet d'orientation présent dans ce document, il est impératif de bien leur communiquer son contenu et de leur en faciliter l'accès.

Modalités de mise en œuvre :

Action 47 : mettre en place des fiches actions

Une fiche-action définit avec précision toute l'organisation de l'action ou d'une partie de cette dernière. Il doit y être listée toutes les phases, les étapes qui devront être accomplies dans la conduite de l'action.

C'est un outil indispensable durant la phase d'intervention car elle permet au pilote de l'action qui va l'utiliser d'être guidé, aidé dans son action.

Il s'agit donc de créer une fiche-action pour chaque action listée et de faire un suivi régulier de ces fiches.

Action 48 : faire une évaluation annuelle

Le projet d'établissement est un document de travail qui s'étale sur 5 ans. Les actions définies dans ce projet doivent donc être mises en place durant cette période et être évaluées au moment du renouvellement du projet d'établissement. Il s'agit donc de mettre en place un suivi régulier des actions proposées avec un temps annuel organisé avec le le chef de service et le coordonnateur d'établissement pour faire un point sur les actions menées.

Action 49 : mettre le projet d'établissement à disposition des différents acteurs (agents, résidents, etc.)

Il est indispensable que le projet d'établissement soit accessible à l'ensemble des agents et acteurs extérieurs de la résidence pour en faciliter son appropriation.

Le projet d'établissement sera proposé selon plusieurs modalités de supports comme par exemple :

- réunion d'informations,
- transmission d'un document papier,
- site internet de l'Agglomération .

Axe 3 : accompagner les agents pour continuer à améliorer la qualité de travail et obtenir une meilleure reconnaissance

13ème objectif stratégique :

Accompagner les nouveaux agents

Enjeux :

Les résidences autonomie peinent à recruter et fidéliser les nouveaux agents. Ces derniers sont souvent des personnes en situation de reconversion professionnelle.

Quand un nouvel agent est recruté, il est important de pouvoir l'accompagner dans ses nouvelles missions et l'aider à s'intégrer dans l'équipe en place.

Modalités de mise en œuvre :

Action 50 : formaliser les étapes d'accueil du nouvel agent

La résidence Verte Vallée a déjà une procédure d'accueil d'un nouvel agent mais elle n'est pas formalisée par écrit. Il est important de rédiger les procédures, mettant à l'écrit ce que l'on fait ou ce qui doit être fait, afin de le faire constamment appliquer.

Action 51 : réfléchir à l'opportunité de la mise en place d'un tutorat

Les nouveaux agents apprécient d'avoir un référent (collègue) car cela leur permet d'avoir un premier repère dans leur nouveau lieu de travail. Le tutorat favoriserait la communication et permettrait un travail de questionnement positif sur l'évolution du savoir-faire. Il s'agit d'évaluer les points positifs et négatifs sur la mise en place du tutorat.

Action 52 : faire un premier bilan à 7 jours

Le responsable de la résidence organisera une rencontre avec le nouvel agent 7 jours après son arrivée dans la structure. Cette rencontre permettra de faire un premier bilan avec cet agent, d'identifier d'éventuelles problématiques et de proposer des solutions pour y remédier.

14ème objectif stratégique :

Valoriser les animations/activités réalisées par les agents

Enjeux :

Les établissements pour personnes âgées jouissent d'une image négative à l'extérieur. Pourtant, les résidences autonomie proposent de nombreuses animations et sorties extérieures à leurs résidents. Ces animations sont proposées par les agents qui cherchent toujours de nouvelles idées. L'objectif est d'identifier ces activités pour les communiquer à un public extérieur.

Modalités de mise en œuvre :

Action 53 : remplir régulièrement le tableau « temps forts »

Un tableau a été créé pour faire remonter toutes les activités et sorties proposées par la résidence. Il s'agit de le remplir régulièrement.

Action 54 : Sélectionner des animations pour les communiquer plus largement (acteurs mag, Synergences, etc.)

Si toutes les animations et activités proposées par la résidence sont intéressantes à communiquer, certaines d'entre elles sont innovantes. Il s'agit donc de les identifier et de les communiquer à un public extérieur.

15ème objectif stratégique :

Favoriser un accès aux agents à la formation

Enjeux :

La formation continue repose sur l'obligation, pour les employeurs, de participer au financement de la formation continue des salariés, et sur le droit, pour ces derniers, à se former sur leur temps de travail. Outre cette obligation, la formation est un enjeu majeur pour le CIAS car le secteur médico-social évolue constamment au rythme de l'évolution du profil de ses bénéficiaires.

Modalités de mise en œuvre :

Action 55 : former les agents aux pathologies psychiatriques

Les agents constatent une arrivée plus fréquente de personnes atteintes de troubles psychiatriques. Les agents ne connaissent pas ces pathologies et se retrouvent en difficultés quand une personne entre « en crise », générant de l'anxiété. Ils souhaitent pouvoir se former pour accompagner au mieux ces personnes. La collectivité a déjà élaboré un plan pluri-annuel de formation à destination des agents.

Action 56 : former les agents au handicap mental

Les personnes handicapées mentales vieillissent également et en raison d'un manque de structures adaptées, certaines emménagent en résidence autonomie. Ce sont souvent de jeunes retraités actifs qui avaient l'habitude d'être beaucoup stimulés dans leur ancien lieu de vie et les agents se retrouvent en difficultés pour les accompagner. Ils souhaitent donc également se former sur ces handicaps.

Action 57 : développer la formation continue inter-résidences

Quotidiennement, les agents peuvent être confrontés à des difficultés dans l'accompagnement de leurs résidents. La mise en place d'une formation continue permet d'échanger avec des collègues de résidences différentes sur des pratiques professionnelles communes.

Action 58 : Maintenir et actualiser des compétences des agents à la sécurité au travail (SST PSC1)

Différents textes de loi obligent les employeurs à former leurs agents dans le domaine de la prévention et du secourisme.

Dans ce cadre, la Collectivité a fait le choix de former, mais aussi de maintenir à jour les compétences de ses agents en Sauveteurs Secourismes au Travail. La réglementation actuelle fixe comme objectif un taux de 80 % d'agents formés aux gestes de premiers secours. Les résidences autonomies ont un atteint ce seuil des 80%, voir 100% dans certaines résidences.

En effet et particulièrement au sein de la résidence, les agents sont souvent confrontés à des situations d'urgence à gérer avec des résidents. Il est important de maintenir et actualiser ces compétences pour continuer à avoir une prise en charge rapide d'un résident ou d'un agent

Action 59 : développer les formations liées aux difficultés rencontrées par le personnel.

En complément des formations sur des thèmes principaux, les agents doivent s'adapter à différents profils de résidents et se former à de nouvelles problématiques recensées.

Action 60 : réfléchir à l'organisation des déplacements vers les lieux de formations

Il est observé que les agents ne demandent pas certaines formations en raison du lieu sur lequel elles sont organisées. En effet, si les formations ont lieu dans une ville plus grande et plus éloignée, les agents sont anxieux de s'y rendre (peur de se perdre, avancement des frais, etc.) et vont renoncer. Il s'agit donc pour la résidence de réfléchir à l'organisation de ces déplacements pour faciliter l'accès à des formations pour ces agents.

16ème objectif stratégique :

Accompagner les stagiaires dans leur projet professionnel

Enjeux :

Aujourd'hui, les stagiaires sont des acteurs «clés» du système de formation dans un secteur où le manque de personnel se fait sentir au quotidien. C'est l'opportunité pour nos agents de pouvoir leur transmettre un savoir-faire et un savoir-être. Ainsi, ils pourront développer leur potentiel et devenir par la suite, un éventuel futur agent au sein de la résidence.

Cependant, il a été observé pendant les périodes de stage de nombreuses difficultés rencontrées par les stagiaires et agents. Celles-ci peuvent être personnelles, relationnelles et professionnelles. Il est important pour une meilleure continuité de formation de remédier à cela. L'objectif est de trouver des solutions pour garantir un suivi de stage de qualité et ainsi développer diverses compétences au travail.

Modalités de mise en œuvre :

Action 61 : revoir la procédure de stage.

Il est important pour assurer une meilleure qualité de formation de privilégier un seul stagiaire par période sur l'établissement. En effet, il a été constaté que l'accompagnement n'était pas optimal et pouvait générer des complications lorsque plusieurs stagiaires étaient acceptés sur des périodes similaires.

Il est donc nécessaire de mettre en place un rendez-vous entre le responsable de la résidence et le candidat afin de valider la période de stage souhaitée.

Action 62 : désigner un référent stage pour chaque stagiaire accueilli

Par ailleurs, pour instituer un meilleur dialogue et créer un climat de confiance, un référent sera désigné au stagiaire pendant son stage dans la résidence. Un temps hebdomadaire sera fixé chaque semaine entre le stagiaire et son référent pour faire un point sur son travail et évoquer les difficultés qu'il peut rencontrer.

Le référent de stage doit relayer succinctement les différents points abordés à la responsable de la résidence chaque semaine.

Action 63 : réaliser un bilan avec le professeur référent/Stagiaire/Responsable de résidence

À l'issue du stage, un bilan sera fait en présence de la responsable de la résidence, du stagiaire et du professeur référent.

V. Plan d'actions

Axes de travail	Objectifs stratégiques	Actions	Temporalités	Pilote
S'adapter à l'évolution du profil des résidents	Recueillir les besoins et demandes des résidents de façon régulière	Diffuser une enquête de satisfaction régulièrement	2023 2025 2028	Chef du service domicile
		Mettre en place une boîte à idées	2023	Responsable de la résidence
		Organiser des réunions « projets/idées » avec les résidents.	2023-2028	Responsable de Résidence
		Programmer régulièrement une rencontre individuelle avec le résident.	2024	Responsable de Résidence
		Développer les projets d'accompagnements personnalisés	2023-2028	Responsable de

				Résidence
	Adapter le fonctionnement de la résidence	Réfléchir à l'horaire du repas du soir (passage à 19h)	2023	Chef du service domicile
		Réfléchir à l'optimisation du travail de nuit.	2023	Chef du service domicile
		Formaliser le passage des agents de nuit chez les résidents	2023	Responsable de la Résidence
		Revoir la procédure des évènements indésirables (FSEI)	2024	Coordonnateur des Résidences
	Communiquer avec l'entreprise de restauration pour améliorer la qualité des repas	Mettre en place des fiches d'observations pour signaler les insatisfactions/changements.	2023	Coordonnateur des Résidences
		Mettre en place des réunions avec le service de restauration.	2024	Coordonnateur des Résidences

		Formaliser des rencontres entre l'entreprise de restauration et les résidents (visite de la cuisine Centrale, présence du directeur de la collectivité au cours de repas...)	2023-2028	Coordonnateur des Résidences
	Renouveler et réadapter les animations	Mieux informer les résidents sur les conditions des sorties extérieures (marche, accessibilité etc.)	2023	Responsable de la Résidence
		Rappeler régulièrement le programme des animations	2023-2028	Responsable de la Résidence
		Proposer des activités connectées (sport connecté, jeux collectifs connectés...).	2025	Responsable de la Résidence
		Réaliser un support d'information sur le fonctionnement et la mise en place des activités proposées à l'arrivée d'un résident.	2025	Coordonnateur des résidences
		Créer un calendrier perpétuel des actions culturels, de santé et de solidarité.	2024	Responsable de résidence et agents
		Proposer au résident un questionnaire d'évaluation de l'animation.	2023	Responsable résidence

		Réfléchir à l'organisation et la réalisation d'une animation dispensée par un résident (couture/tricot/lecture...).	2024	Responsable de Résidence
	Impliquer les résidents à la vie de l'établissement	Créer des commissions pilotées par les résidents.	2024	Responsable de résidence
		Proposer un article pour la gazette de la résidence (article ou thème choisi par le résident).	2023	Responsable de la résidence
		Créer un lien de communication via les réseaux sociaux (exemple : page facebook)	2025	Responsable de la résidence
	Impulser une nouvelle dynamique dans la relation avec les familles	Proposer des temps d'échanges conviviaux avec les familles (goûter/apéritif...).	2023	Responsable résidence
		Proposer aux familles de participer à certaines animations de façon régulière	2024	Responsable de la résidence
		Intégrer l'établissement à la vie de la commune	Organiser des manifestations avec le voisinage (fête des voisins, chasse aux œufs etc.)	2025

Replacer la résidence dans son contexte environnement et institutionnel	Ouvrir les animations et actions de prévention aux personnes âgées résidents à l'extérieur	2026	Responsable résidence et association VV
	Promouvoir les repas pour les personnes-âgées extérieures à la résidence.	2023	Responsable de résidence
	Enrichir les liens existants (école/lycée...).	2028	Responsable de résidence
	Réfléchir à une collaboration avec les associations de la commune (sport/culture/randonnée..).	2028	Responsable résidence
	Travailler avec le marché de La Romagne (primeur/boucher) réfléchir à la livraison à la résidence.	2023	Responsable de la résidence
	Participer à des actions de citoyenneté en collaboration avec la mairie.	2024	Responsable de résidence
	Réfléchir à la télémedecine/téléconsultation	2028	Responsable de la résidence
	Revoir la signalisation directionnelle de la résidence ainsi que	2024	Coordonnate

		sa signalétique		ur des résidences
Promouvoir en terme de publicité la résidence		Informers de l'existence de la structure et de ses activités dans le bulletin communal et sur l'agglomération du Choletais. (via synergie par exemple).	2025	Chef du service domicile
		Relancer l'organisation de portes-ouvertes.	2024	Responsable de résidence
Développer les échanges inter-CIAS		Créer des outils entre les établissements et services du CIAS (Parcours CIAS etc.) et faire vivre les outils existants	2023-2028	Chef du service domicile
		Organiser des visites d'établissements pour le personnel.	2028	Coordonnateur des Résidences
		Mutualiser les ressources matérielles avec les autres établissements	2023	Responsable de résidence
		Participer à des activités en commun	2025	Coordonnateur des résidences
		Promouvoir des stages d'immersion pour le personnel sur	2026	Chef de

		des structures plus grandes ou des EHPAD		service domicile
		Mettre en place des temps de parole réguliers entre agents des différentes résidences autonomie	2028	Coordonnateur des résidences
	Entretien des parties extérieures	Proposer aux résidents de participer à l'entretien des parties extérieures	2024	Responsable de Résidence
		Mise en place d'atelier/animation jardinage	2024	Responsable de résidence
	Développer les partenariats	Développer un partenariat avec la ludothèque.	2023-2028	Responsable de la Résidence
		Développer un partenariat avec Le théâtre.	2023	Responsable résidence
		Développer un partenariat avec l'office de tourisme.	2024	Responsable de résidence

		Développer un partenariat avec le comité des fêtes de La Romagne.	2023	Responsable de résidence
	Communiquer sur le projet d'établissement	Mettre en place des fiches actions	2025	Responsable de résidence
		Faire une évaluation annuelle	2023-2028	Responsable de la résidence
		Mettre le projet d'établissement à disposition des différents acteurs (agents, résidents etc.)	2023	Responsable de la résidence
Accompagner les agents pour continuer à améliorer la qualité de travail et obtenir une meilleure reconnaissance	Accompagner les nouveaux agents	Formaliser les étapes d'accueil du nouvel agent	2024	Responsable de la résidence
		Réfléchir à l'opportunité de la mise en place du tutorat.	2026	Responsable de Résidence
		Faire un premier bilan à 7 jours	2023	Responsable de Résidence

Valoriser les animations/activités réalisées par les agents	Remplir régulièrement le tableau « temps forts »	2023-2028	Responsable de résidence
	Sélectionner des animations pour les communiquer plus largement (acteurs mag, synergences etc.)	2023-2028	Responsable de la résidence
Favoriser l'accès des agents à la formation	Former les agents aux pathologies psychiatriques.	2023-2024	Coordonnateur des résidences
	Former les agents au handicap mental.	2026	Coordonnateur des résidences
	Développer la formation continue inter-résidences	2025	Coordonnateur des résidences
	Maintenir et actualiser les compétences aux gestes de premiers secours avec le recyclage SST PSC1	2023-2028	Coordonnateur des Résidences
	Développer les formations liées aux difficultés rencontrées par le personnel.	2023-2028	Chef du service

				domicile
		Réfléchir à l'organisation des déplacements vers les lieux de formations.	2024	Responsable de résidence
	Accompagner les stagiaires dans leur projet professionnel	Revoir procédure stage.	2023	Coordonnateur des résidences autonomie
		Désigner un référent stage pour chaque stagiaire accueilli	2023	Responsable de la résidence
		Faire un bilan avec le professeur référent/Stagiaire/Responsable de résidence	2023	Responsable de la résidence