

LE PROJET D'ETABLISSEMENT
« EHPAD SUR SAINT-LOUIS »
2020-2025



Table des matières

PREAMBULE	4
1. PRESENTATION DE LA STRUCTURE	5
1.1. Historique	5
1.2. L'association gestionnaire	5
1.3. Situation géographique	6
1.4. Capacité d'accueil	6
1.5. Description des locaux	7
1.5.1. Les chambres.....	7
1.5.2. Les espaces de vie.....	7
1.5.3. Les espaces extérieurs.....	7
1.6. Sécurité et sûreté des personnes et des biens	8
1.8. L'organigramme général	8
2. L'INDIVIDUALISATION DE L'ACCOMPAGNEMENT – LE PROJET PERSONNALISE	9
2.1. L'équipe pluridisciplinaire	9
2.2. Les grands principes	10
2.2.1. Le recueil du consentement.....	10
2.2.2. L'accueil du résident.....	10
2.2.3. Le respect de l'intimité et de la vie privée.....	10
2.2.4. Le respect des droits et des libertés.....	11
2.2.5. L'accompagnement de fin de vie digne et respectueux de la personne.....	11
3. L'HEBERGEMENT, POUR UNE SATISFACTION OPTIMALE DU RESIDENT	12
3.1. L'organisation du pôle	12
3.2. Les objectifs du pôle	12
3.3. La restauration	12
3.4. La blanchisserie	13
3.5. L'entretien des locaux	13
3.6. La gestion de la maintenance	13
3.7. Le projet d'animation	13
3.7.1. La philosophie.....	13
3.7.2. Les activités.....	13
3.7.3. L'information.....	13
3.7.4. Les bénévoles.....	14
3.8. Evolution du Pôle Hébergement à l'horizon 2025	14
4. UNE QUALITE ET UNE SECURITE DES SOINS ET DE L'ACCOMPAGNEMENT	15
4.1. Les partenariats existants sur le plan de la prise en soins du résident	15
4.2. Les prises en charge spécifiques	17
4.2.1. L'Unité de Vie Protégée : UVP.....	17
4.2.2. Le Pôle d'Activités et de Soins Adaptés : PASA.....	18

4.2.3.	Les techniques non médicamenteuses	18
4.3.	Le projet de soins en lien avec les différents Pôles de l'Association « Les Lys D'Argent »....	19
4.4.	Les points forts du projet de soins	20
4.5.	Evolution du Pôle Soins à l'horizon 2025.....	20
5.	LE PROJET MANAGERIAL	23
5.1.	Le détail du projet	23
5.2.	Notre raison d'être : La satisfaction et le bien-être.....	23
5.3.	Le pacte de confiance	23
5.4.	L'autonomie : Un engagement individuel au service du collectif.....	23
5.5.	L'inclusion collective : Une intégration performante des nouveaux arrivants.	24
5.6.	Le développement personnel : Une philosophie managériale participative et adaptée	24
5.7.	La communication interne.....	24
5.8.	L'évaluation des pratiques professionnelles et la gestion de la qualité	24
6.	LES RESSOURCES HUMAINES ET LA PRISE EN COMPTE DE LA SATISFACTION DU PERSONNEL	25
6.1.	Les avantages salariaux	25
6.2.	Le détail des effectifs	25
6.3.	La moyenne d'âge et l'ancienneté.....	25
6.4.	L'ancienneté des professionnels.....	26
6.5.	La formation	27
6.6.	Les entretiens du personnel.....	27
6.6.1.	L'entretien annuel	27
6.6.2.	L'entretien professionnel	28
6.7.	La prise en compte des risques psycho-sociaux.....	28
6.8.	Evolution du Pôle RH à l'horizon 2025.....	29
7.	L'ADMINISTRATION ET LA GESTION FINANCIERE, UN APPUI OPERATIONNEL	30
7.1.	L'organisation du pôle	30
7.2.	Les objectifs du pôle.....	30
7.3.	La politique budgétaire et tarifaire	31
7.4.	Evolution du Pôle Administratif et Financier à l'horizon 2025	31
	ANNEXES	32
	Annexe 1 : Organigramme 2020.....	32
	Annexe 2 : Evolution de l'organigramme en lien avec le PE 2020-2025.....	33
	Annexe 3 : Plan d'action général.....	34

PREAMBULE

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

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

Le projet d'établissement de l'EHPAD « EHPAD SUR SAINT-LOUIS », 2020-2025, est le fruit d'une réflexion collective, volontaire et d'une confrontation de points de vue concernant le mode de fonctionnement de la structure. Cette réflexion a été menée 12 mois durant et le document a été approuvé par le Conseil d'Administration le 4 novembre 2020 après la fusion des deux EHPAD de Saint-Louis, à savoir : la Résidence Blanche de Castille et La Maison du Lertzbach.

Le projet institutionnel est l'élément central de la politique menée par l'ensemble du personnel. Il permet d'adapter la prise en charge des résidents en fonction de l'évolution de leur dépendance et fixe les orientations stratégiques de l'EHPAD pour les cinq années à venir.

Ce projet d'établissement devra être un instrument de négociation avec les autorités lors de la prochaine signature d'un Contrat d'Objectifs et de Moyens (CPOM) avec l'ARS et le Conseil Départemental du Haut-Rhin. Il remplace la convention tripartite de 2ème génération arrivée à échéance depuis décembre 2016.

Découlant du projet associatif et des valeurs défendues par l'association, ce projet d'établissement a pour but de donner la vision de l'organisation à l'ensemble des acteurs collaborant au sein de notre EHPAD.

Il est la ligne conductrice de toutes nos actions en faveur de l'accueil, du bien-être et de notre recherche de la satisfaction de la personne âgée.

1. PRESENTATION DE LA STRUCTURE

1.1. Historique

L'EHPAD sur SAINT-LOUIS est un établissement hébergeant des personnes âgées dépendantes (EHPAD), géré par une association à but non lucratif, LES LYS D'ARGENT. Il se compose de deux sites historiques :

- La Résidence Blanche de Castille ;
- La Maison du Lertzbach.

Avant 2020, chaque site, était un EHPAD de nature juridique distincte. La Résidence Blanche de Castille était un établissement public non-autonome rattaché au CCAS de la Ville de Saint-Louis, et La Maison du Lertzbach, un établissement privé associatif à but non lucratif

1.2. L'association gestionnaire

LES LYS D'ARGENT est une association à but non lucratif, nouvellement dénommée suite à la révision de ses statuts le 18 octobre 2019. Elle suit le prolongement de l'association gestionnaire « La Maison du Lertzbach » créée en 1991 lors de la décision de la construction du bâtiment du même nom.

L'association est gouvernée par un Conseil d'Administration comprenant cinq membres de droit issus de la ville de Saint-Louis, de Saint-Louis Agglomération (SLA) et du Conseil Départemental du Haut-Rhin. L'association comporte également des membres qualifiés, partenaires et de droit.

La volonté affichée de l'association est de poursuivre son développement dans le respect de valeurs éthiques de respect de la personne âgée, de respect des convictions individuelles et d'ouverture à tous sans discrimination de quelque nature que ce soit, la gestion d'établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD) et, plus généralement, d'établissements ou services médico sociaux à destination des personnes âgées ou de personnes en situation de dépendance, ainsi que la réalisation de toute activité se rapportant à l'hébergement, l'assistance, aux soins et au bien vieillir des personnes âgées.¹

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

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

Le développement stratégique s'inscrit pleinement dans une *logique de parcours de la personne âgée* avec une *organisation coordonnée* entre les différents professionnels de santé et/ou prestataires.

¹ Article 2 des statuts de l'association

Projet présenté en CSE le 3/11/20 ; Approuvé par le CA le 04/11/20

1.3. Situation géographique

L'EHPAD sur SAINT-LOUIS est situé à la frontière avec l'Allemagne et la Suisse. Cette situation privilégiée, à proximité de la clinique des trois frontières au cœur d'un pôle de santé, apporte à l'établissement, réactivité et fluidité dans le parcours de santé du résident



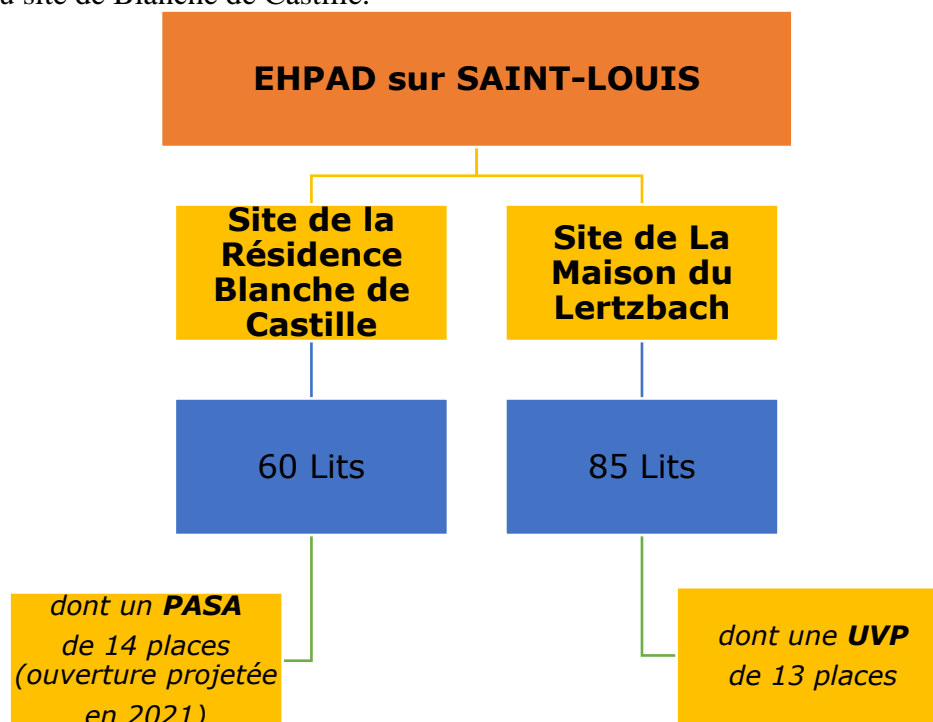
1.4. Capacité d'accueil

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

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

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

A l'horizon 2025, l'établissement sera en capacité d'accueillir un pôle d'activité en soins adaptés (PASA) de 14 places au sein du site de Blanche de Castille.



1.5. Description des locaux

1.5.1. Les chambres

L'établissement dispose uniquement de chambres individuelles d'environ 20 m² avec salles de bain et toilettes intégrées. Elles sont équipées de mobiliers adaptés (lit médicalisé, chevet, fauteuils gériatriques, étagère, chaise, placard mural, ...)

Le résident qui le souhaite peut aménager son espace avec du petit mobilier (sous réserve de fonctionnalité).

Les chambres bénéficient de grandes fenêtres offrant une luminosité naturelle chaleureuse. Les chambres sont disposées de part et d'autre de couloirs entrecoupés de petits salons.

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

Une réflexion est en cours pour réaliser la « chambre de demain » afin d'offrir une chambre en parfaite adéquation aux besoins de la population actuelle, équipée de tous les services modernes.

1.5.2. Les espaces de vie

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

Le rez-de-chaussée se compose notamment :

- d'espaces administratifs
- d'un office et d'une salle de restauration
- de jardins extérieurs,
- de cours intérieures
- de petits salons
- d'une salle d'animation

Le premier étage se compose notamment :

- d'une infirmerie
- de petits salons

Le sous-sol se compose notamment :

- d'une cuisine centrale répondant aux normes exigées en matière d'agrément européen
- d'espaces logistiques
- d'une salle réservée aux réunions, formations et réceptions



1.5.3. Les espaces extérieurs

L'établissement dispose de deux parkings extérieurs.

Deux magnifiques parcs apportent une valeur ajoutée à l'ensemble de la structure.

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



1.6. Sécurité et sûreté des personnes et des biens

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

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

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

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

1.7. Caractéristique de la population accueillie

La population accueillie est majoritairement âgée de plus de 60 ans avec une dépendance plus ou moins lourde pouvant présenter une polypathologie. Il est possible d'accueillir des résidents de moins de 60 ans sous conditions dérogatoires.

1.8. L'organigramme général

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

L'organigramme actuel est annexé au présent projet d'établissement (Annexe 1), ainsi que celui des années à venir (Annexe 2)

2. L'INDIVIDUALISATION DE L'ACCOMPAGNEMENT – LE PROJET PERSONNALISE

2.1. L'équipe pluridisciplinaire

Le projet de soins et d'accompagnement comporte l'ensemble des actions déterminées et mises en œuvre par une équipe pluridisciplinaire en réponse aux besoins de santé et aux souhaits/attentes des personnes accueillies.



*Une équipe de collaborateurs
où chacun est engagé au service du collectif
dans une dynamique positive autour d'un projet commun²*

² Projet d'établissement 2020-2025 et projet managérial §2

2.2. Les grands principes

Le projet personnalisé est **un outil de coordination entre tous les professionnels** intervenant auprès de la personne accueillie et a comme objectif de répondre à ses besoins et à ses attentes.

La vision portée par le législateur à travers les différents textes est que **la personne accueillie participe à son projet dans une dynamique de parcours.**

Chaque personne accueillie au sein d'un EHPAD a des attentes et des besoins singuliers que les professionnels doivent intégrer dans le projet personnalisé³.

Pour nous, professionnels des EHPAD sur SAINT LOUIS, nous portons une attention particulière sur les points suivants :

2.2.1. Le recueil du consentement

La recherche du consentement est une de nos priorités qui porte notamment sur :

- Le souhait d'admission du résident au sein de l'établissement ;
- L'information sur son état de santé et les soins proposés ;
- La sensibilisation des professionnels sur le respect de la confidentialité des informations ;
- La possibilité pour le résident de désigner une personne de confiance et de rédiger des directives anticipées.

2.2.2. L'accueil du résident

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

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

La perte de tous ses repères est souvent facteur de perturbations physiques (malaises/chutes, ulcères, incontinence, perte de l'appétit, etc.), de perturbations psychiques (détérioration mentale, grabatisation, isolement, etc.) qui fragilisent la personne âgée et la rendent encore plus vulnérable à l'apparition de pathologies diverses.

Les modalités d'accueil expriment clairement le sens et l'importance donnée par l'institution à cette fonction.

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

2.2.3. Le respect de l'intimité et de la vie privée

Le caractère privatif de la chambre du résident est un principe affirmé de l'établissement.

Le règlement de fonctionnement précise les possibilités d'aménagement en fonction des contraintes d'espace, d'entretien et de sécurité.

³ La prise en compte des attentes et des besoins de la personne dans la démarche du projet personnalisé se réfère à :

- ✓ La loi N°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale ;
- ✓ La recommandation sur la Bienveillance.

2.2.4. Le respect des droits et des libertés

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

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

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

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

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

La mise en œuvre du projet personnalisé est :

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

2.2.5. L'accompagnement de fin de vie digne et respectueux de la personne

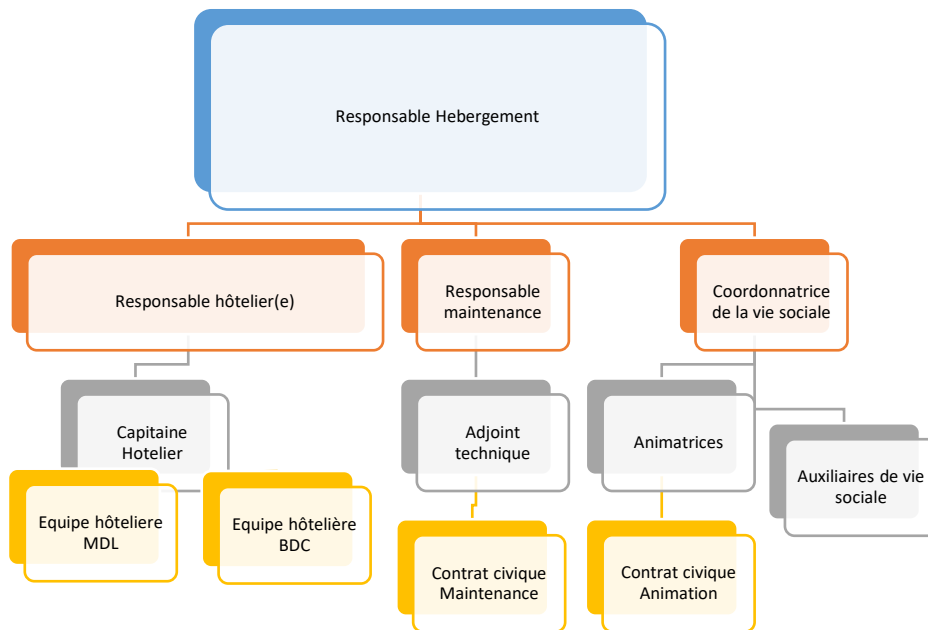
Une réflexion éthique en équipe pluridisciplinaire a lieu pour adapter au mieux cet accompagnement. Un comité d'éthique est également en cours de création en partenariat avec l'APEI du Sud Alsace.

3. L'HEBERGEMENT, POUR UNE SATISFACTION OPTIMALE DU RESIDENT

3.1. L'organisation du pôle

Le Pôle hébergement est constitué des services non médicaux et administratifs, à savoir l'hôtellerie, la maintenance, la vie sociale dont l'animation. La restauration et la blanchisserie étant, quant à elles, confiées à des prestataires extérieurs.

Le pôle est structuré ainsi :



Le responsable hébergement manage et coordonne l'ensemble des équipes hébergement. En cas d'absence, il sera remplacé sur les sujets liés à l'hébergement par le responsable hôtelier

3.2. Les objectifs du pôle

L'objectif principal du pôle est avant tout de garantir la satisfaction des résidents et de leur famille. Dans cette optique, tous les intervenants et collaborateurs du service aspirent au bien-être de nos aînés à travers différentes subdivisions du service décrites ci-dessous :

3.3. La restauration

La restauration est l'une des principales sources de plaisir de nos résidents, elle est donc placée au centre de nos préoccupations.

Toutes les missions de restauration (mis à part le service en salle sur le site de la Résidence Blanche de Castille), sont confiées au prestataire « Saveurs Restauration ».

Les préparations culinaires sont effectuées sur le site de La Maison du Lertzbach et servies le jour même.

Cuisiné le matin, servi le midi. Cuisiné l'après-midi, servi le soir.

Les livraisons sur le site de la Résidence Blanche de Castille s'effectuent en liaison chaude une heure avant le service.

L'équipe soignante, pendant les temps de repas, s'occupe de la distribution des plateaux en chambre et de l'aide aux repas en salle à manger.

Un service en salle, sur assiette, est proposé en salle de restaurant.

3.4. La blanchisserie

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

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

3.5. L'entretien des locaux

Au regard du temps passé dans les résidences par leurs habitants, nous nous devons de leur fournir un service d'entretien avec un degré d'exigence très élevé.

L'équipe hôtelière s'occupe de l'entretien des chambres et des parties communes (hors sols). L'entretien de sols sanitaires des parties communes est confié à la société TOUNET.

3.6. La gestion de la maintenance

Nos bâtiments vieillissent de la meilleure des façons grâce notamment à une maintenance de qualité.

Un responsable s'occupe de la maintenance quotidienne et des petits travaux.

Il a aussi en charge la coordination de plus gros travaux. Il est présent physiquement sur le site de Blanche de Castille les lundis et les mardis sur le site de La maison du Lertzbach. Ces deux journées sont destinées à la gestion des « petites urgences ». Le reste des journées de travail est dédié aux travaux de plus grande ampleur. Cependant, en cas d'urgence caractérisée, une intervention rapide pourra être réalisée.

Les propriétaires fonciers, SLA (pour La Maison du Lertzbach) et la Ville de Saint-Louis (pour la Résidence Blanche de Castille) assurent l'entretien et la rénovation du bâtiment ainsi que celui des espaces verts.

3.7. Le projet d'animation

Animer signifie donner de l'âme. Une thématique, ô combien essentielle dans la prise en compte du résident et de sa famille.

3.7.1. La philosophie

L'humain au centre des préoccupations. Le service animation contribue au bien-être du résident et à son sentiment d'appartenance au groupe. Outre l'animatrice dédiée à cette activité, chaque membre du personnel pourra être sollicité afin de faire de ces moments d'animation une fête.

3.7.2. Les activités

Un grand nombre d'activités est proposé : atelier lecture, bricolage, peinture, atelier cuisine, mémoire, gymnastique, yoga, vélo, rugby, crossfit, etc. Une liste non exhaustive car les animatrices innovent en permanence afin de s'adapter aux résidents et à leurs envies. C'est pourquoi une large partie du personnel contribue et participe aux animations.

3.7.3. L'information

Dans le monde actuel où l'information circule à grande vitesse, nous nous devons de communiquer sur nos activités par le biais de différents supports :

- Le petit journal, écrit et diffusé par l'animatrice du site, paraît tous les deux mois et relate la vie de l'EHPAD.
- Le site internet. Dès lors qu'une activité sortant de l'ordinaire (comme une sortie au restaurant en groupe) a lieu, l'information est relayée dans la rubrique actualité du site.

- Pour les évènements de grande ampleur, la presse est conviée afin de couvrir, au niveau local, la manifestation.

Les personnes âgées doivent bénéficier d'informations quant à la vie de l'EHPAD et aux activités. Ces informations doivent être accessibles de telle sorte que les personnes concernées puissent y participer. Dans ce but, un planning hebdomadaire des activités est affiché à des endroits stratégiques.

3.7.4. Les bénévoles

Ils ne portent pas de blouse blanche mais ils **répondent à des besoins essentiels au sein des EHPAD**. Ils participent au maintien du lien social. Les bénévoles ne participent pas aux tâches d'accompagnement aux soins, ils n'accomplissent pas de gestes dits « techniques ».

Ils ont un rôle d'accompagnement, d'écoute, d'animation, de réconfort et en aucun cas ne se substituent au personnel en place.

Chaque bénévole signe avec l'établissement une convention de bénévolat afin de formaliser ce partenariat.

3.8. Evolution du Pôle Hébergement à l'horizon 2025

Les objectifs du pôle Hébergement sont listés et détaillés dans l'annexe 3 du PE 2020-2025.

4. UNE QUALITE ET UNE SECURITE DES SOINS ET DE L'ACCOMPAGNEMENT

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

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

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

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

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

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

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

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



4.2. Les prises en charge spécifiques

4.2.1. L'Unité de Vie Protégée : UVP

Les EHPAD sur SAINT LOUIS, sur son site de la Maison du Lertzbach accueillent 13 résidents au sein de l'unité de vie protégée.

Cette unité est un lieu de vie où la prise en charge s'articule autour de la pathologie de la maladie Alzheimer et/ou de démences séniles dégénératives et/ou vasculaires.

Nous accueillons des personnes désorientées depuis quelques années au sein de notre EHPAD. Leurs agitations induites par la peur, l'incompréhension et la solitude nous ont souvent amenés à un constat d'échec et d'impuissance dans notre prise en soins.

En 2020, nous nous sommes mis en quête de pistes, de connaissances en matière d'accompagnement pour les personnes atteintes de maladies psycho dégénératives.

L'approche **CARPE DIEM** du Canada nous a semblé la plus intéressante pour changer notre prise en soins au sein de l'unité de vie protégée.

Nous ne désirons pas créer une structure médicalisée, mais plutôt une vraie maison, un vrai lieu de vie, facilitant les liens avec la famille et permettant au malade de conserver une place dans la société, de se sentir aimé, utile, créatif, et vivant.

Les objectifs et les grands principes de cette prise en charge spécifique déclinés au sein de l'UVP sont les suivants :

- La personne est considérée avant sa maladie ;
- Les accompagnements ne sont pas orientés sur les déficits, mais sur les ressources et les capacités des personnes ;
- Tous les comportements ont un sens et constituent un message qui nous est adressé et que nous nous efforçons de comprendre ;
- C'est à nous, intervenants, de trouver les voies d'accès à l'univers de l'autre, et non pas à la personne d'arriver à comprendre notre réalité ;
- La structure et les services s'ajustent à la personne et à ses besoins, et non l'inverse, d'où la variété des réponses que nous pouvons apporter ;
- La médication n'est pas utilisée comme un moyen de contrôle des comportements et ne sert pas à remplacer des accompagnements humains ou à combler des lacunes organisationnelles ;
- Les étiquettes sont invalidantes : elles autorisent implicitement à transposer la totalité du problème ou du comportement sur la personne et son état. Dépassant ces étiquettes, nous nous questionnons sur notre rôle et notre part de responsabilité lors des comportements difficiles.

« Carpe Diem » signifie « Saisir le jour » ou « Mettre à profit le jour présent ».

Cette expression latine illustre bien la philosophie d'accompagnement préconisée et qui repose sur quatre grands principes :

- Favoriser la création de relations de confiance entre la personne et les gens qui l'accompagnent ;
- Viser le maintien de l'autonomie et de l'estime de soi en favorisant un cadre souple permettant à la personne de décider de son horaire et de ses activités, et en lui offrant de multiples occasions de se sentir utile en participant aux tâches domestiques, selon ses goûts et intérêts ;
- Respecter les liens de la personne avec son entourage et favoriser l'implication de la famille dans le quotidien de son parent, sans contrainte d'horaire ;

- Créer une réponse unique en fonction de la situation, en offrant des services adaptés à chaque personne et à chaque famille tout au long de sa maladie.

4.2.2. Le Pôle d'Activités et de Soins Adaptés : PASA

Les EHPAD sur SAINT LOUIS ont un projet de création d'un PASA de 14 places, structure qui sera localisée sur le site de la Résidence Blanche de Castille.

Un Appel A Projet (AAP) répondant au cahier des charges a été déposé en octobre 2020 en vue de l'autorisation d'ouverture.

Ce mode de prise en charge sera proposé aux résidents de la Maison du Lertzbach et à ceux hébergés sur le site de Blanche de Castille.



4.2.3. Les techniques non médicamenteuses

En complément des soins quotidiens, les résidents peuvent bénéficier d'autres approches dites « techniques non médicamenteuses » : elles sont proposées à tous les résidents et de manière plus spécifique à ceux accueillis au PASA :

- Les activités d'expression et de communication (photo langage, art-thérapie, musicothérapie, médiation animale, revue de presse) ;
- L'Atelier Domestique (préparation de la table, activités ménagères, hygiène et esthétique, jardinage) ;
- Les activités sportives (Gymnastique douce sur chaise, jeux sportifs, prévention des chutes) ;
- Les activités socioculturelles (chants, jeux de société, bricolage) ;
- Les activités sensorielles (massage de confort) ;
- L'aromathérapie.

4.3. Le projet de soins en lien avec les différents Pôles de l'Association « Les Lys D'Argent »

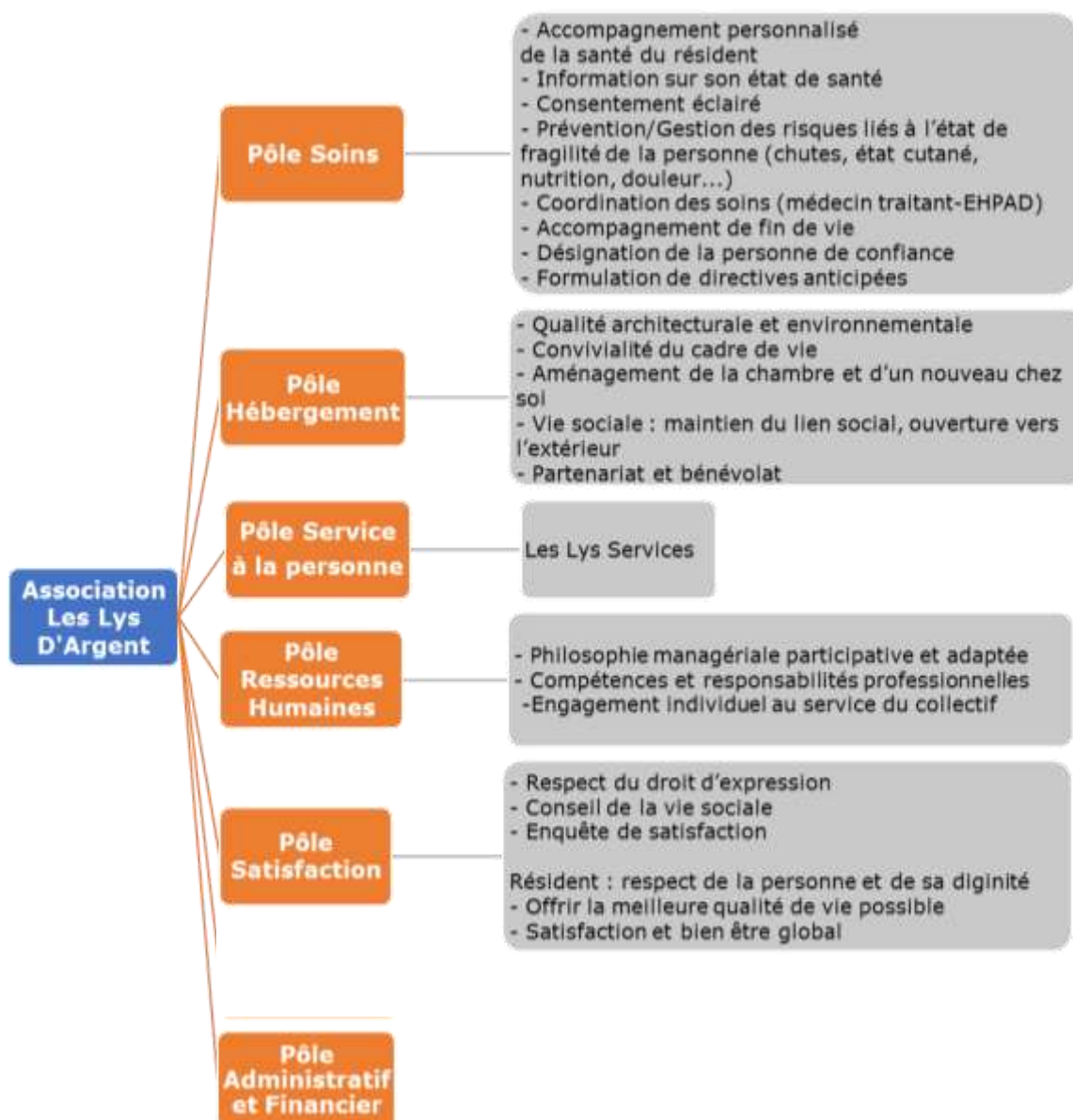
La spécificité du **SOIN** et de notre **ACCOMPAGNEMENT** réside dans le **PRENDRE SOIN** de la personne dans sa globalité.

Toutes les dimensions de la personne accueillie sont à prendre en compte : physique, psychologique, sociale, spirituelle....

C'est pourquoi, l'équipe de travail en gériatrie est une équipe « élargie ». Toutes les catégories professionnelles intervenant au sein de la structure sont amenées à répondre aux besoins, attentes et souhaits de la personne.

Nos pratiques professionnelles se veulent être bienveillantes avec une réflexion en continu quant à leur remise en question.

Notre mission et notre devoir sont de dispenser des prestations conformes aux Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles de l'ANESM/HAS⁴.



⁴ Qualité de vie en Ehpap (volet 4) - L'accompagnement personnalisé de la santé du résident (novembre 2012).

Qualité de vie en Ehpap (volet 3) : La vie sociale des résidents en Ehpap (janvier 2012).

Qualité de vie en Ehpap (volet 2) : Organisation du cadre de vie et de la vie quotidienne (septembre 2011).

Qualité de vie en Ehpap (volet 1) : De l'accueil de la personne à son accompagnement (février 2011).

Projet présenté en CSE le 3/11/20 ; Approuvé par le CA le 04/11/20

4.4. Les points forts du projet de soins

L'encadrement médical : médecin coordonnateur, médecin salarié, médecin psycho gériatre.

L'organisation de l'accueil du résident : visite de préadmission, attention portée le jour de l'admission.

L'organisation des soins :

- Organisation par îlots à la Maison du Lertzbach avec un capitaine d'îlot et un référent pour le suivi du résident ;
- Référent soignant par résident au sein de la Résidence Blanche de Castille.

L'individualisation de l'accompagnement : par les professionnels en interne et à la demande du résident, intervention d'un(e) auxiliaire de vie extérieure.

L'équipement de télémédecine permettant des consultations et des suivis à distance par le médecin traitant et des spécialistes.

Le recueil des données relatives aux risques inhérents à la situation de fragilité du résident : chute, état cutané, suivi nutritionnel, altération des sens, fragilité psychologique et isolement familial. Ce recueil permettra une amélioration de la prise en soins et de l'accompagnement.

Les professionnels sont formés au concept des soins palliatifs.

Un partenariat avec la CPAM est en place pour le dépistage auditif en interne.

Un partenariat avec OPTITUDE existe pour le dépistage visuel en interne.

Les fiches de signalement pour le recueil des événements indésirables existantes (analyse et mise en œuvre d'actions correctives)

L'organisation de Comité de Retour d'Expériences pour des situations exceptionnelles.

4.5. Evolution du Pôle Soins à l'horizon 2025

Création d'un Pôle d'Activités de Soins Adaptés (PASA)	
Objectifs	Proposer un espace sécurisant permettant aux résidents de maintenir et/ou de réhabiliter leurs capacités fonctionnelles, cognitives et sensorielles
Argumentaire	Cet espace d'une conception architecturale spécifique, s'adresse à des résidents présentant des troubles du comportement modérés. Le résident peut y être accueilli soit 1, 2 ou 3 jours par semaine. Les activités proposées sont individualisées et adaptées à chaque personne en fonction des objectifs de son projet personnalisé.
Action à mettre en œuvre	Projet architectural
Échéance	2021
Indicateurs de suivi	PASA ouvert et opérationnel

Partenariat à développer avec le service de médecine gériatrique de la Clinique des 3 Frontières	
Objectifs	Permettre une prise en charge gériatrique du résident dans des situations aiguës
Argumentaire	La Clinique des 3 Frontières est située à proximité des EHPAD Sur SAINT LOUIS. Ce partenariat permettra une prise en charge rapide et éviterait le passage aux urgences, événement souvent traumatisant pour une personne âgée
Action à mettre en œuvre	Convention de fonctionnement entre la Clinique des 3 F et les EHPAD sur SAINT LOUIS
Échéance	2020
Indicateurs de suivi	Convention signée entre les 2 parties

Développer la pratique de la télémédecine	
Objectifs	Utilisation optimale du service de télémédecine dont l'EHPAD est déjà équipé (TOKTOKDOC)
Argumentaire	L'utilisation de la télémédecine contribuera à une meilleure prise en charge tant sur le plan diagnostique que du suivi des résidents Elle permettra de pallier les difficultés de déplacements des personnes handicapées, à la carence de médecins spécialistes et à la conjoncture déficitaire en médecins traitants
Action à mettre en œuvre	Poursuite de la vulgarisation auprès des médecins de l'équipement - Élargissement des indications (dermatologie, cardiologie, avis gériatrique, suivi psychiatrique...) - Simplification de la prise en main
Échéance	Début de la démarche fin 2020 et sur 2 ans
Indicateurs de suivi	Nombre de consultations à distance

Création d'un temps de travail d'ergothérapeute et/ou de psychomotricien	
Objectifs	Optimiser la prise en charge du résident dans le cadre de la préservation de l'autonomie
Argumentaire	L'intervention d'un ergothérapeute et/ou d'un psychomotricien permet d'apporter une expertise complémentaire dans le cadre du maintien des acquis et de la réadaptation de la personne âgée.
Action à mettre en œuvre	Recrutement d'un professionnel
Échéance	2022
Indicateurs de suivi	Embauche d'un ergothérapeute

Assurer une bonne santé buccodentaire des résidents	
Objectifs	Permettre aux résidents de pouvoir bénéficier d'un suivi buccodentaire au sein des EHPAD
Argumentaire	Une bonne santé buccodentaire contribue « au plaisir de manger » si important pour la personne âgée. Elle permet également de réduire le risque de dénutrition et de diminuer les impacts sur d'autres pathologies
Action à mettre en œuvre	Partenariat avec un chirurgien-dentiste Equipements spécifiques pour les consultations sur site
Échéance	2021
Indicateurs de suivi	Nombre de résidents dépistés

Développer la Zoothérapie	
Objectifs	Apporter un bienfait à la personne âgée par le biais d'une présence animale
Argumentaire	<p>L'animal peut jouer un rôle thérapeutique auprès de la personne âgée : valorisation et maintien du rôle social, source d'apaisement et d'affection....</p> <p>« Conserver son animal de compagnie en EHPAD améliore favorablement le bien-être et la qualité de vie du résident en limitant son sentiment de déracinement et de solitude. La relation à l'animal est aussi un facteur de stimulation affective et intellectuelle, une présence rassurante et apporte un sentiment d'utilité, des repères dans le temps, elle améliore la mémoire et le langage. Il apaise les tensions et est source de valorisation. Pour ces raisons, certaines structures proposent des « animaux mascottes ». De même, le ministère de la santé reconnaît les bénéfices de la zoothérapie, notamment sur les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer, et de l'effet médiateur des animaux pour renouer avec les souvenirs, d'autant plus si cette activité est couplée avec l'intervention d'un thérapeute ».</p>
Action à mettre en œuvre	<p>Activités de médiation animale organisées conjointement entre l'équipe d'animation et l'équipe de soins</p> <p>Partenariat avec association TERPTA (intégration des animaux de compagnie en maison de retraite)</p>
Échéance	En cours et à développer
Indicateurs de suivi	Nombres d'activités proposées

Proposer d'autres approches non médicamenteuses	
Objectifs	Diversifier les méthodes améliorant la qualité de vie et le bien-être du résident
Argumentaire	<p>Les techniques non médicamenteuses interviennent en complément des soins quotidiens et peuvent apporter un apaisement en cas d'agitation, de peur et d'angoisse.</p> <p>L'approche SNOEZELLEN est multi sensorielle : elle stimule les sens et apporte une relaxation à la personne.</p>
Action à mettre en œuvre	<p>Espace SNOEZELLEN : en réflexion</p> <p>Luminothérapie : possibilité d'intégration de l'équipement à la chambre de demain</p>
Échéance	A définir
Indicateurs de suivi	Nombre d'approches non médicamenteuses proposées

Contribuer au développement des activités/prestations de l'Association LES LYS D'ARGENT	
Objectifs	Travailler en réseau et en filière dans le cadre du parcours de la personne âgée
Argumentaire	<p>Les professionnels des EHPAD sur SAINT LOUIS peuvent apporter leurs conseils et expertise au développement des activités des LYS D'ARGENT auprès :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Du pôle « service à la personne » et du maintien à domicile - Des résidences SENIORS - ETP MAMA : Education Thérapeutique du Patient atteints de la Maladie d'Alzheimer et des Maladies Apparentées - SERIOUS GAME – MEDI MOVE <p>L'EHPAD est un acteur parfaitement intégré au parcours de la personne : domicile, SSIAD, accueil de jour...</p>
Action à mettre en œuvre	A compléter par la direction
Échéance	En continu
Indicateurs de suivi	

5. LE PROJET MANAGERIAL

5.1. Le détail du projet

En septembre 2019, le projet d'ambition 2019-2022 a été lancé. Il s'agit de développer la culture d'entreprise au sein de l'EHPAD afin de fédérer autour d'un projet commun et susciter une dynamique positive.

Le projet est détaillé dans les fascicules « accompagnement du collaborateur » et « accompagnement du manager ».

Notre projet repose sur trois piliers :

- L'engagement individuel au service du collectif
- L'intégration des nouveaux arrivants (collaborateurs et étudiants)
- Une philosophie managériale

Ces trois principes font partie intégrante des valeurs de l'établissement et figurent dans le pacte de confiance réciproque liant chaque collaborateur à l'établissement.

Le pacte de confiance est le marqueur de l'engagement du collaborateur.

5.2. Notre raison d'être : La satisfaction et le bien-être

*Faire de l'EHPAD sur SAINT-LOUIS
un lieu de bien-être et de satisfaction pour chaque personne
franchissant le pas de sa porte.*

5.3. Le pacte de confiance

Le projet d'ambition 2019-2022 a fait naître la notion de pacte de confiance. Il s'agit d'un pacte moral conclu entre chaque collaborateur et l'association.

Pour répondre à notre raison d'être et à l'engagement de notre association, ce pacte se structure autour de trois valeurs.

- **L'autonomie** : Un engagement individuel au service du collectif
- **L'inclusion collective** : Une intégration performante des nouveaux arrivants
- **Le développement personnel** : Une philosophie managériale participative et adaptée

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

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

5.4. L'autonomie : Un engagement individuel au service du collectif

L'engagement individuel au service du collectif, c'est :

Sortir du système figé des « tâches répétitives » et des schémas quotidiens intangibles

→ **L'esprit d'initiative au dessus de tout**

→ **Rejeter la répétition et préférer l'intention**

Ne pas s'adapter à la situation mais s'ajuster à sa réalité pour la dépasser et ainsi se surpasser plutôt que de subir.

5.5. L'inclusion collective : Une intégration performante des nouveaux arrivants.

L'intégration des nouveaux arrivants, c'est avant tout la TRANSMISSION DU SAVOIR ET DES COMPETENCES :

- Adapter la politique de recrutement et accepter le « *Mieux vaut être seul, que mal accompagné* »
- Intégrer dans le recrutement, l'adhésion au projet de l'établissement et à son pacte de confiance
- Instaurer un parcours initiatique basé sur la prise en compte des conseils des « anciens » afin de favoriser l'inclusion.

5.6. Le développement personnel : Une philosophie managériale participative et adaptée

Notre philosophie managériale de type participatif est notre état d'esprit quotidien, que nous devons accepter en premier :



Les facteurs « extrinsèques » sont ceux dépendant de l'équipe, l'établissement, ...

Les facteurs « intrinsèques » sont ceux dépendant de chaque collaborateur.

5.7. La communication interne

La communication interne est régie d'une part, par la définition des temps d'échange institutionnel entre collaborateur. Ce temps d'échange prend également la forme d'enquête ou de sondage en fonction des sujets à traiter.

Enfin, les temps de convivialité sont des temps uniques de création de partage d'information entre membres de notre établissement.

5.8. L'évaluation des pratiques professionnelles et la gestion de la qualité

Pour coordonner cette gestion, l'établissement s'est doté d'une promotrice de la satisfaction. Son rôle est d'assurer l'évaluation des pratiques professionnelles associée à la qualité de vie au travail.

Elle a également une mission sur le pilotage de la démarche qualité, à savoir la tenue de la gestion documentaire, l'appui au rédacteur, ainsi que du circuit des événements indésirables.

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

Afin de mobiliser des équipes soudées autour de la prise en soins du résident, des temps de rencontre entre professionnels sont organisés : transmissions, réunions mensuelles, réunions d'encadrement, etc...

Ces temps ont pour objectifs principaux : l'amélioration du service rendu au résident et l'augmentation de la satisfaction.

6.1. Les avantages salariaux

Afin de maintenir un bon climat social et d'améliorer les conditions de travail, plusieurs avantages salariaux ont été mis en place, à savoir :

- Accord d'une contrepartie financière en compensation du temps d'habillage et de déshabillage
- Possibilité de télétravail pour les managers et les cadres
- Instauration du congé d'ancienneté. Ce congé est subordonné à un nombre d'années d'ancienneté au sein de l'Association
- Attribution d'un congé pour soigner un enfant malade qui est porté à 5 jours par année civile et par enfant,
- Attribution d'un jour de congé à tout salarié pour un déménagement
- Attribution d'un jour de repos lors de la rentrée scolaire de septembre pour tout salarié ayant un enfant scolarisé en maternelle ou en primaire
- Attribution de 17 jours de congés supplémentaires (un jour de repos correspondant à la journée de solidarité est déduit) aux salariés dont les fonctions ne permettent pas de suivre l'horaire collectif et dont la durée du travail ne peut être prédéterminée.
- Droit à la déconnexion afin de respecter les règles de repos ainsi que l'articulation vie personnelle / vie professionnelle de l'ensemble des salariés
- Mise en place d'un compte épargne-temps (CET) permettant à son titulaire d'épargner des droits à congés qu'il pourra utiliser ultérieurement sous différentes formes.
- Instauration d'une prime de chaussures de 50 € / an par salarié ayant au minimum 12 mois d'ancienneté consécutifs dans la structure.



6.2. Le détail des effectifs

Dans le cadre de la transmission universelle de patrimoine (TUP), 4 agents de la Résidence Blanche de Castille ont choisi d'être détachés du secteur public vers le secteur privé, 24 ont choisi la mise à disposition par le Centre Communal d'Action Sociale de la Ville de Saint-Louis et 8 agents ont été directement transférés.

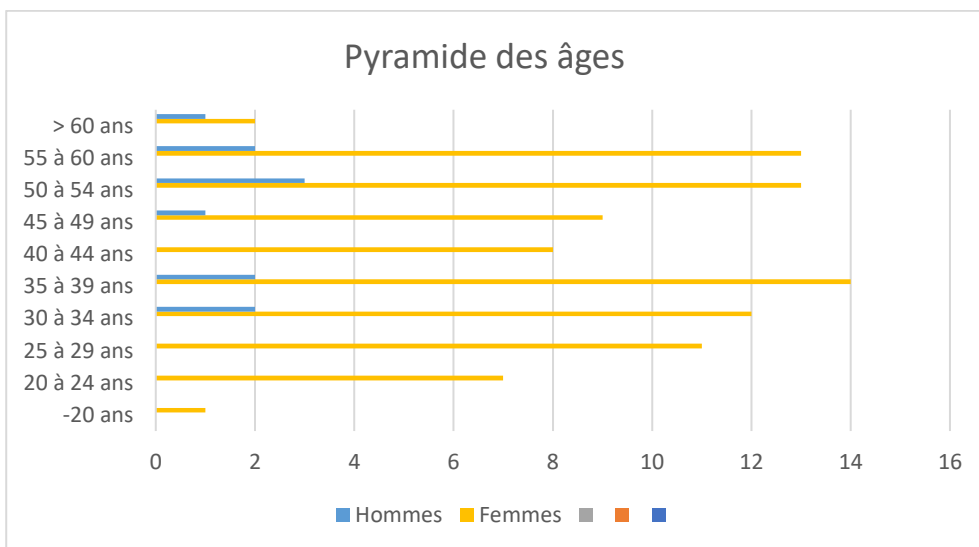
Au 1^{er} janvier 2020, le nombre total des salariés de l'Association « **Les Lys d'Argent** » (y compris les agents mis à disposition) s'élève à 101 personnes occupant un CDI dont 16 à temps partiel.

6.3. La moyenne d'âge et l'ancienneté

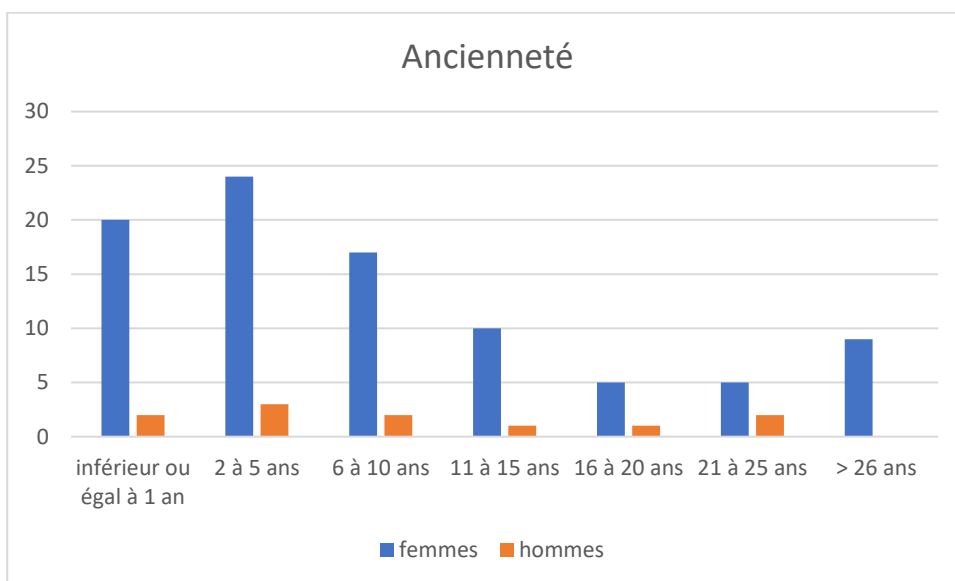
Compte tenu du vieillissement de la population et des perspectives d'allongement des carrières, l'analyse de la structure démographique de L'Association et de son évolution est une donnée importante afin de préserver la santé des salariés et garantir la mise en œuvre d'une prévention efficace, gage de pérennisation des savoirs et compétences au sein des EHPAD sur SAINT-LOUIS.

L'âge moyen des professionnels s'élève à 44 ans.

La moyenne d'âge du personnel féminin est de 41 ans et celle du personnel masculin 46 ans avec une répartition de 90% de femmes et 10% d'hommes.



6.4. L'ancienneté des professionnels



6.5. La formation

L'association impulse une dynamique de formation continue. L'amélioration de la prise en charge des résidents des EHPAD sur SAINT-LOUIS passe par une actualisation permanente des connaissances et des qualifications du personnel.

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

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

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

- ✓ la politique de la Direction (Culture d'entreprise, formations règlementaires, ...)
- ✓ les souhaits du salarié recueillis lors de l'entretien annuel
- ✓ les besoins identifiés par le chef de pôle

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

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

Dans le cadre du projet d'établissement 2020-2025, le retour (feedback) de formation sera protocolisé.

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

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

Plusieurs méthodes pourront être utilisées en vue d'évaluer cette étape, notamment la mise en place d'une grille d'analyse de l'évolution des comportements suite à la formation.

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



6.6. Les entretiens du personnel

6.6.1. L'entretien annuel

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

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

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

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

6.6.2. L'entretien professionnel

L'association souhaite privilégier la co-construction en permettant à chaque collaborateur d'être acteur de son évolution professionnelle et d'être accompagné par son N+1 et le service des Ressources Humaines.

L'association a pu faire le constat, au cours de ces dernières années, que si elle doit être moteur en matière de formation, il convient que les professionnels jouent un rôle essentiel dans cette démarche.

La systématisation et la récurrence des entretiens ne suffisent pas à changer les mentalités et à susciter l'engouement des salariés pour la mise en œuvre de la formation professionnelle continue.

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

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



6.7. La prise en compte des risques psycho-sociaux

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

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

La parole permet d'évacuer cette souffrance et de limiter le risque de comportements maltraitants ou le risque d'absentéisme. Il est nécessaire de ménager durant le temps de travail, des moments de dialogue en équipe, mais surtout de prévoir des moments d'échange avec notre psychologue.

Ainsi, notre psychologue interviendra afin :

Projet présenté en CSE le 3/11/20 ; Approuvé par le CA le 04/11/20

- ✓ d'évoquer avec les professionnels les difficultés qu'ils ont pu rencontrer dans l'exercice de leur profession et ceci en vue d'adapter les réponses aux situations des personnes accueillies ;
- ✓ de conforter les professionnels dans leur pratique ou tout du moins , les aider à se questionner sur leur sens ;
- ✓ d'assurer le soutien aux équipes dans certaines situations vécues comme difficiles ou à leur demande.

Le document unique a été élaboré. Il intègre le volet sur les risques psychosociaux (RPS) Son actualisation est en cours.

Dans le cadre de sa mise à jour, l'objectif de la réduction des risques professionnels et sociaux sera prévu

6.8. Evolution du Pôle RH à l'horizon 2025

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

Le service RH étant une véritable ressource stratégique au service de l'association « Les Lys d'Argent ». Il doit également devenir un lieu d'échanges et d'écoute pour l'ensemble des collaborateurs.

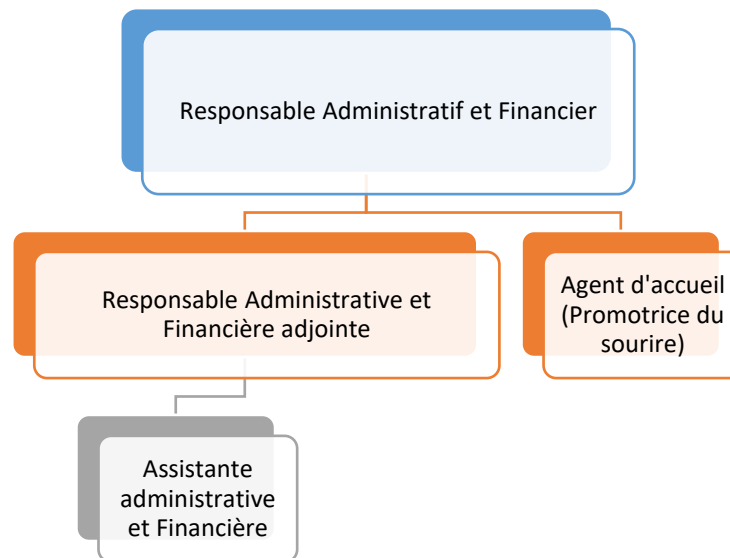
Les enjeux les plus importants d'ici 2025 seraient :

- ✓ la mise en place de l'intégration du nouveau collaborateur. Cette démarche aura pour but de lui donner une vraie place au sein de l'association
- ✓ permettre le développement personnel en se basant sur la compétence du collaborateur et en encourageant la formation.

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

Bien que la fonction administrative et financière constitue une fonction support par excellence, il n'en demeure pas moins qu'elle a toute sa place lorsqu'il s'agit de la **satisfaction du résident, de sa famille mais aussi du personnel**.

7.1. L'organisation du pôle



Le pôle administratif et financier se compose de quatre collaborateurs dont un responsable administratif et financier. Son rôle est : d'assurer, d'animer la coordination du service mais aussi de produire et superviser les états financiers de l'association, l'application des normes comptables en relation avec les tiers (Commissaire Aux Comptes, Expert-Comptable, Partenaires financiers, Autorités de tarification ou Conseils divers).

C'est à l'équipe administrative qu'un résident ou sa famille doit s'adresser pour toute question pratique relative à la facturation des frais de séjour, des repas à des invités, de la location de notre salle de formation ou à l'élaboration de dossier d'aide sociale (Aide Sociale Départementale, Allocation Logement, ...).

Le bureau d'accueil constitue généralement le premier point d'entrée pour le résident et les familles. Plus qu'un lieu d'accomplissement de formalités administratives (gestion des admissions, suivi administratif des dossiers des résidents, envoi et distribution du courrier), les usagers considèrent ce lieu comme un lieu d'écoute et d'accueil pour toute question ou besoin mais aussi un lieu de soutien moral.

7.2. Les objectifs du pôle

Le pôle assure six missions principales :

- L'élaboration et le suivi budgétaire de l'établissement ;
- La facturation et la réalisation du dossier administratif des résidents ;
- La comptabilité générale et analytique de l'établissement ;
- La gestion de trésorerie ;
- L'accueil physique et téléphonique.
- L'accompagnement décisionnel des différents chefs de pôles et de la direction (politique achat, relation avec les fournisseurs, négociations diverses, stratégie financière, ...).

7.3. La politique budgétaire et tarifaire

Lors de la fusion, l'établissement a signé une nouvelle convention d'habilitation à l'aide sociale avec le Conseil Départemental du Haut-Rhin.

Cette convention, d'une durée de trois ans, rend possible à notre association une sortie de la tarification réglementée (contrôlée) tout en conservant une habilitation à l'aide sociale départementale pour l'ensemble de sa capacité autorisée.

Parmi les déterminants des coûts de prise en charge au sein de notre association, on note l'impact du choix de mode de tarification de la section soins ainsi que l'existence ou non d'une Pharmacie à Usage Intérieur (PUI).

En effet, le tarif global permet de couvrir des postes de dépenses supplémentaires par rapport au tarif partiel.

Jusqu'au 31 décembre 2019, les deux sites de l'EHPAD sur SAINT-LOUIS avait chacun son tarif soins (Tarif partiel pour la Résidence Blanche de Castille et Tarif Global avec PUI pour La Maison du Lertzbach).

L'EHPAD sur SAINT-LOUIS a opté pour un tarif global sans PUI à compter du 1er janvier 2020.

En plus d'une meilleure sécurisation du circuit du médicament, ce choix nous évite de gérer un stock de médicaments et de supporter le coût de remplacement d'un pharmacien gérant ou d'un préparateur en pharmacie de la PUI.

7.4. Evolution du Pôle Administratif et Financier à l'horizon 2025

La responsabilité sociétale des entreprises (RSE) se définit comme l'application des principes du développement durable au monde des organisations. Il s'agit d'une démarche volontaire, responsable et qualitative.

En EHPAD, la RSE concerne principalement la vie quotidienne des résidents, le bien-être au travail du personnel, la reconnaissance des établissements par leur environnement, **la gestion des ressources**.

Concrètement, le pôle administratif et financier favorisera et développera toute action visant à tendre vers le zéro papier. Pour cela, une solution sera privilégiée : le recours à la numérisation.

Afin d'éviter la routine, il apparaît essentiel de proposer à chaque collaborateur du pôle administratif et financier une grande diversité de tâches à accomplir. Chacun d'entre eux verra son travail enrichi et disposera d'une vision élargie de son poste. Ainsi, chaque collègue connaîtra et saura accomplir le travail de l'autre. Cette démarche devrait permettre une plus grande motivation et implication des collaborateurs et faciliter les évolutions de carrières.

Pour prévenir le risque d'absentéisme ou de turnover, des « guides utilisateur », des « modes d'emploi » seront rédigés sous forme de fiches d'instruction et de procédures. Ces dernières faciliteront l'intégration de nouveaux arrivants (stagiaires/titulaires).

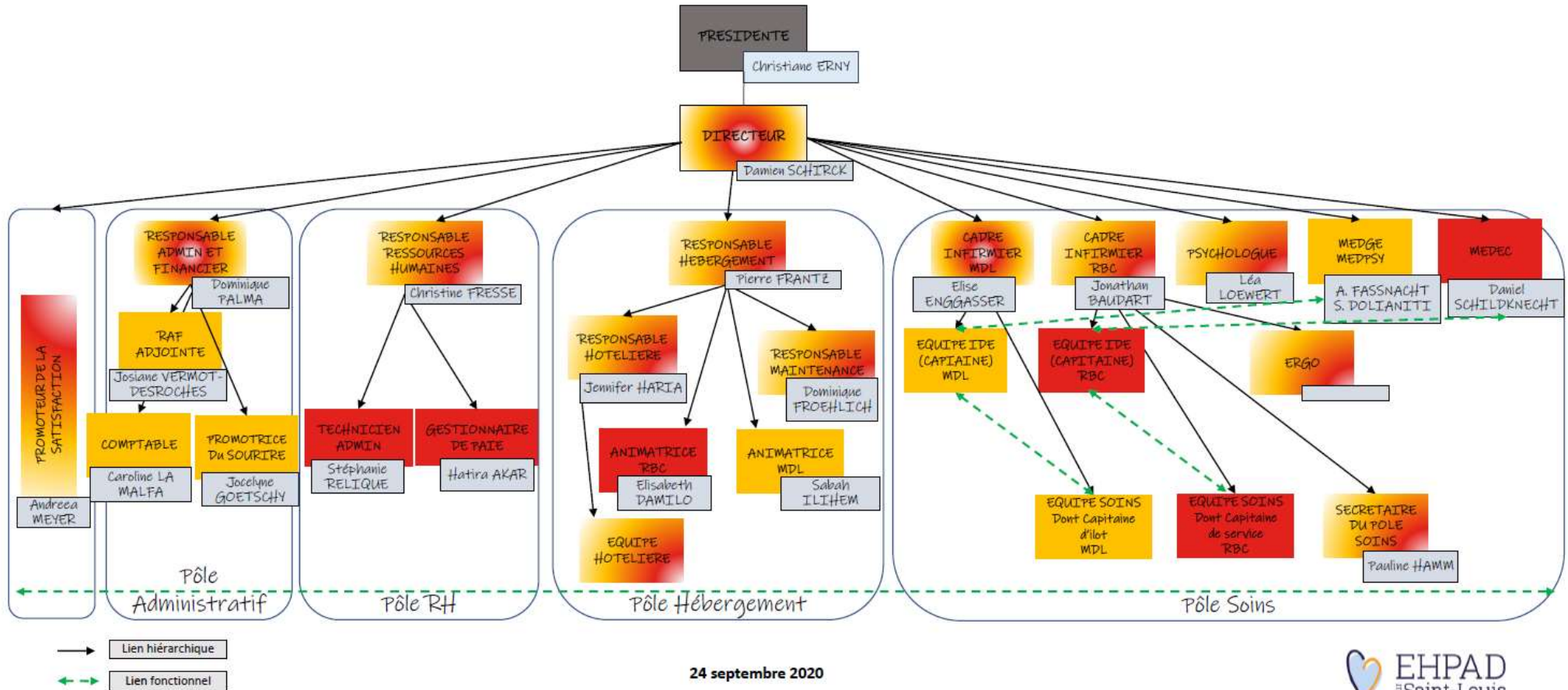
Le service administratif et financier s'est ainsi fixé pour objectifs à l'horizon 2025 :

- ✓ d'améliorer la performance environnementale de l'association en diminuant notamment sa consommation de papier (dématérialisation complète du dossier administratif du résident) ;
- ✓ d'assurer la polyvalence de ses collaborateurs ;
- ✓ de garantir la continuité du service et l'intégration de nouveaux collaborateurs en créant des fiches d'instruction et/ou des procédures.

ANNEXES

Annexe 1 : Organigramme 2020

ORGANIGRAMME DE L'EHPAD SUR SAINT-LOUIS - LES LYS D'ARGENT



Annexe 2 : Evolution de l'organigramme en lien avec le PE 2020-2025

Organigramme de l'association « Les Lys d'Argent »



Annexe 3 : Plan d'action général

Notre plan d'action est enregistré et suivi grâce au logiciel « Qualit'éval ». Nous proposons dans notre plan d'action de lister les actions en cours. Le détail étant visible directement sur le logiciel.

Titre	Début	Échéance	Pilote	Origine	Priorité	Avancement
Accueil des ESI	30/01/2020	2021	Pilote <i>Soins</i> Cadre de Santé	HE°63 Objectif individuel	Faible	30%
Accueil des nouveaux arrivants	30/01/2020	2021	Pilote <i>Ressources humaines</i> Directeur/trice des Ressources Humaines (DRH) / FRESE Christine Co-Pilote(s) <i>Satisfaction</i> Assistant(e) / MEYER Andreea	HE°54 Projet d'établissement Feuille de route 2020 Objectif individuel	Faible	50%
Accueil du résident	30/01/2020	2020	Pilote <i>Hébergement</i> Responsable hébergement / FRANTZ Pierre	HE°76 Projet d'établissement Feuille de route 2020 Objectif individuel	Faible	100%
Animation et demande individualisée des résidents	30/01/2020	2020	Pilote <i>Hébergement</i> Responsable hébergement / FRANTZ Pierre Co-Pilote(s) <i>Hébergement</i> Animateur/trice / ILIHEM Sabah Observateur(s) <i>Hébergement</i> Animateur/trice / DAMILO Elisabeth	HE°71 Feuille de route 2020 Objectif individuel	Faible	100%

Appréhender le PSE de la structure	01/01/2020	2021	Pilote <i>Administratif et Financier</i> Directeur/trice / SCHIRCK Damien Co-Pilote(s) <i>Hébergement</i> Responsable hébergement / FRANTZ Pierre	HE°92 Risques Institutionnels	Moyenne	60%
Augmenter la qualité de la prestation repas et du service en salle	01/01/2019	2022	Pilote <i>Hébergement</i> Responsable hébergement / FRANTZ Pierre	HE°30 Feuille de route 2020 Feuille de route 2019	Haute	80%
Démarche QVT	30/01/2020	2021	Pilote <i>Satisfaction</i> Assistant(e) / MEYER Andreea	HE°50 Risques Professionnels / DUERP Objectif individuel	Faible	100%
Développer l'UVP en lien avec le projet Carpe diem	30/01/2020	2020	Pilote <i>Soins</i> Cadre de Santé / ENGGASSER Elise	HE°61 Projet de soins Feuille de route 2020 Objectif individuel	Moyenne	90%
Diminuer l'absentéisme	01/01/2019	2021	Pilote <i>Administratif et Financier</i> Directeur/trice / SCHIRCK Damien Co-Pilote(s) <i>Ressources humaines</i> Directeur/trice des Ressources Humaines (DRH) / FRESSE Christine	HE°38 Feuille de route 2019	Haute	40%
Évaluation gérontologique	30/01/2020	2021	Pilote <i>Soins</i> Médecin Coordonnateur (MEDEC) / SCHILDKNECHT Daniel	HE°68 Projet d'établissement Contrôle ARS Feuille de route 2020 Objectif individuel	Faible	30%

Evaluation gérontologique post-admission	31/12/2019	2021	Pilote <i>Soins</i> Médecin Coordonnateur (MEDEC) Co-Pilote(s) <i>Soins</i> Cadre de Santé / ENGGASSER Elise	HE�10 1-3-20�1 Objectif individuel	Haute	20%
Gestion des FEI	30/01/2020	2021	Pilote <i>Satisfaction</i> Assistant(e) / MEYER Andreea Co-Pilote(s) <i>Hébergement</i> Responsable hébergement / FRANTZ Pierre	HE�55 Gestion des risques (Plan global) Incidents/Ev�nements indésirables Feuille de route 2020 Objectif individuel	Moyenne	30%
Groupe de parole	31/12/2019	2020	Pilote <i>Soins</i> Psychologue / LOEWERT Léa Co-Pilote(s) <i>Soins</i> Psychiatre / DOLIANITI Stella	HE�14 5-2-6�1 Objectif individuel	Haute	30%
Hébergement temporaire	30/01/2020	2022	Pilote <i>Hébergement</i> Responsable hébergement / FRANTZ Pierre Co-Pilote(s) <i>Administratif et Financier</i> Directeur/trice / SCHIRCK Damien	EE�2 Projet d�tablissement Projet associatif Feuille de route 2020 Objectif individuel	Moyenne	20%
Intégration des nouveaux collaborateurs	30/01/2020	2021	Pilote <i>Soins</i> Cadre de Santé / BAUDART Jonathan	HE�67 Projet d�tablissement Feuille de route 2020 Objectif individuel	Haute	20%
Intégration des nouveaux collaborateurs - Procédure	30/01/2020	2021	Pilote <i>Ressources humaines</i> Directeur/trice des Ressources Humaines (DRH) / FRESSE Christine	HE�85 Projet d�tablissement Feuille de route 2020 Objectif individuel	Faible	100%

Merchandising	30/01/2020	2021	Pilote <i>Hébergement</i> Responsable hébergement / FRANTZ Pierre Co-Pilote(s) <i>Hébergement</i> Animateur/trice / ILIHEM Sabah <i>Hébergement</i> Animateur/trice / DAMILO Elisabeth	HE°75 Projet associatif Objectif individuel	Faible	80%
Organisation et développement du pôle SAP / SAAD	21/07/2020	2021	Pilote <i>Soins</i> Cadre de Santé / ENGGASSER Elise Co-Pilote(s) <i>Administratif et Financier</i> Directeur/trice / SCHIRCK Damien	HE°97 Feuille de route 2020	Haute	80%
Ouvrir et assurer la gestion du PASA	30/01/2020	2021	Pilote <i>Soins</i> Cadre de Santé / BAUDART Jonathan	HE°65 Projet d'établissement Réponse appel à projet Feuille de route 2020 Objectif individuel	Faible	10%
Prendre en compte les besoins des familles	30/01/2020	2020	Pilote <i>Soins</i> Psychologue / LOEWERT Léa	HE°56 Feuille de route 2020 Objectif individuel	Haute	100%
Prévention des AT et contribution à notre raison-d'être	30/01/2020	2022	Pilote <i>Satisfaction</i> Assistant(e) / MEYER Andreea	HE°53 Gestion des risques (Plan global) Risques Professionnels / DUERP Feuille de route 2020 Objectif individuel	Faible	50%
Appliquer les mesures et les propositions du projet d'établissement 2020-2025	16/12/2019	2025	Pilote <i>Administratif et Financier</i> Directeur/trice / SCHIRCK Damien	HE°1 Projet d'établissement	Haute	50%

Proposer de nouveaux temps festifs et de convivialité	01/01/2019	2021	Pilote <i>Hébergement</i> Responsable hébergement / FRANTZ Pierre Co-Pilote(s) <i>Hébergement</i> Animateur/trice / ILIHEM Sabah <i>Hébergement</i> Responsable / HARIA Jennifer <i>Hébergement</i> Animateur/trice / DAMILO Elisabeth	HE°32 Feuille de route 2019	Moyenne	100%
Réaliser les évaluations GMP et PMP	22/01/2020	31/12/2020	Pilote <i>Soins</i> Médecin Coordonnateur (MEDEC) / SCHILDKNECHT Daniel	HE°46 CPOM Contrôle ARS Contrôle CD Feuille de route 2019	Haute	20%
Renseigner le dossier de soins	30/01/2020	30/06/2020	Pilote <i>Soins</i> Psychologue / LOEWERT Léa	HE°59 CPOM Contrôle ARS Contrôle CD Feuille de route 2020 Objectif individuel	Faible	50%
Retour de formation	30/01/2020	31/07/2021	Pilote <i>Ressources humaines</i> Directeur/trice des Ressources Humaines (DRH) / FRESSE Christine	HE°89 Projet d'établissement Feuille de route 2020 Objectif individuel	Faible	0%
Réviser le livret d'accueil des nouveaux salariés	31/12/2019	2021	Pilote <i>Ressources humaines</i> Directeur/trice des Ressources Humaines (DRH) / FRESSE Christine Observateur(s) <i>Ressources humaines</i> Assistant(e) / RELIQUE Stéphanie	HE°3 EI2°1 Projet de service Feuille de route 2020	Haute	80%

RGPD	30/01/2020	2020	Pilote <i>Administratif et Financier</i> Responsable / PALMA Dominique Co-Pilote(s) <i>Administratif et Financier</i> Responsable / VERMOT-DESROCHES Josiane	EE°3 Projet d'établissement Feuille de route 2020 Objectif individuel	Haute	50%
Télémédecine	30/01/2020	2020	Pilote <i>Soins</i> Médecin Coordonnateur (MEDEC) / SCHILDKNECHT Daniel	HE°69 Réponse appel à projet Feuille de route 2020 Objectif individuel	Faible	80%
Rénovation architecturale : site Blanche de Castille	01/01/2021	2022	Pilote <i>Hébergement / Direction</i> Pierre FRANTZ / Damien SCHIRCK	Feuille de route 2020	Haute	20%
Maintenir le lien social et lutter contre l'isolement des personnes âgées	2020	2025	Pilote <i>Hébergement / Soins / Direction</i> Pierre FRANTZ / Jonathan BAUDART/ Damien SCHIRCK	PE 2020-2025 Feuille de route	Haute	10%