

Projet d'Établissement LES STRÉLITZIAS

Année 2021 – 2025 Version 1

Le présent projet d'établissement a été rédigé avec le concours :

- Des professionnels de l'établissement,
- Des résidents et leur entourage,
- De la direction qualité et gestion des risques UNIVI

Mises à jour :

Année	Contenu de la mise à jour
4 ^{ème} trimestre 2020	Construction du nouveau projet d'établissement

Consultation et validation des instances

Date	Instances
27/11/2020	Comité de pilotage
10/12/2020	Conseil de la Vie Sociale

GLOSSAIRE.....	5
PREAMBULE.....	6
L'ÉTABLISSEMENT ET SON ENVIRONNEMENT.....	8
Présentation et identité.....	8
Historique de l'établissement.....	9
Les missions de l'établissement.....	10
<i>Ses autorisations.....</i>	<i>10</i>
<i>La situation géographique.....</i>	<i>11</i>
Groupe AG2R La Mondiale.....	11
<i>Présentation de l'AG2R La Mondiale.....</i>	<i>11</i>
LA RESIDENCE AUTONOMIE.....	12
Les provenances.....	12
La population.....	12
Les attentes et besoins.....	13
Les missions et valeurs de la résidence.....	13
Les moyens.....	15
<i>Les locaux privatifs.....</i>	<i>15</i>
<i>Les locaux collectifs.....</i>	<i>15</i>
<i>Le personnel.....</i>	<i>17</i>
PROJET DE VIE.....	18
L'accueil et l'admission des résidents.....	18
<i>Les critères d'admission.....</i>	<i>18</i>
<i>L'accueil et l'admission.....</i>	<i>18</i>
L'intégration du nouveau résident.....	19
Le projet personnalisé.....	19
PROJET DE VIE SOCIALE.....	21
Organisation du service pôle vie sociale.....	21
Les espaces communs comme lieu de vie.....	21
Les enjeux de l'animation.....	22
Les objectifs du Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens (CPOM).....	22
Activités sociales et de prévention de la perte d'autonomie au sein de l'établissement.....	23
L'ouverture de l'établissement.....	24
<i>Au sein de l'établissement.....</i>	<i>24</i>
<i>Sur son environnement.....</i>	<i>24</i>

À son environnement.....	24
LES DROITS DES RESIDENTS	26
Droits et libertés	26
La promotion de la bienveillance.....	26
L'expression des résidents	26
La place des aidants :.....	27
PROJET HOTELIER	29
Les prestations de service	29
Organisation du service pôle hôtelier et maintenance	29
L'hygiène des locaux	29
La Restauration	30
La gestion du linge.....	31
La maintenance, accessibilité, sécurité des personnes et la qualité du bâti	31
Entretien du bâti	31
Sécurité des personnes et des biens.....	32
PROJET DE SOINS.....	33
Surveillance médicale et autonomie	33
Organisation du service pôle de soins	34
Les approches non médicamenteuses	36
LES LIMITES DE PRISE EN CHARGE DE LA RA ET ACCOMPAGNEMENT A LA DEPENDANCE.....	38
Les limites de prise en charge de la RA.....	38
Accompagnement fin de vie / démarche palliative	38
PROJET SOCIAL	39
PROJET SOCIAL : LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES	39
L'organigramme.....	39
Un personnel respectueux et professionnel	40
La mutualisation et transversalité des équipes	40
Recrutement, accueil et intégration des nouveaux salariés	41
Les fiches de postes.....	41
L'élaboration des plannings.....	41
Les entretiens professionnels – L'évaluation.....	41
La politique de formation et d'information des professionnels.....	41
La prévention des risques professionnels.....	42
La qualité de vie au travail	42
PROJET QUALITE	43

Politique qualité UNIVI.....	43
La gestion des risques	44
<i>La prévention et la prise en charge des chutes</i>	<i>44</i>
<i>Du risque de maltraitance à la bientraitance</i>	<i>44</i>
Le développement durable	44
Le dispositif d'évaluation de la qualité.....	45

GLOSSAIRE

Ageval : Logiciel de gestion de la qualité

ARS : Agence Régionale de Santé

CCAS : Centre Communal d'Action Social

CPOM : Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens

CVS : Conseil de la Vie Social

EAD : Entretien Annuel

EP : Entretien Professionnel

FA : Forfait Autonomie

FEI : Formulaire d'Evènement Indésirable

FSC : Forfait de Soins Courants

GIR : Groupe Iso-Ressources

HAS : Haute Autorité de Santé

PE : Projet d'Établissement

PVI : Projet de Vie Individualisé

RA : Résidence Autonomie

RGPD : Règlement Général sur la Protection des Données

SSIAD : Service de Soins Infirmiers À Domicile

Préambule

Le projet d'établissement pose nos objectifs pour les 5 ans à venir.

Nous souhaitons en faire :

- *Un outil de références pour nos évaluations internes et externes*
- *Un outil de management pour le directeur et les référents de service pour garder le cap sur les 5 ans à venir*
- *Un outil de négociation pour notre Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens (CPOM)*
- *Un outil de promotion de l'établissement ; une synthèse sera remise aux nouveaux résidents entrants et aux nouveaux salariés*
- *Un outil fédérateur de toutes les parties contributrices*

Le projet d'établissement a pour finalités principales de clarifier le positionnement institutionnel de la structure, d'indiquer les évolutions en termes de public et de missions, de donner des repères aux professionnels et de conduire l'évolution des pratiques et de la structure dans son ensemble

Le projet d'établissement définit ses objectifs, notamment en matière de coordination, de coopération et d'évaluation des activités et de la qualité des prestations, ainsi que ses modalités d'organisation et de fonctionnement. Ce projet est établi pour une durée maximale de cinq ans après consultation du Conseil de la Vie Sociale ou, le cas échéant, après mise en œuvre d'une autre forme de participation.

La finalité essentielle du projet d'établissement est de garantir le droit des usagers, il s'inscrit dans un processus d'amélioration continue, en lien étroit avec les démarches d'évaluation et de qualité.

Le projet d'établissement est dynamique tant par le processus de production qui associe les parties prenantes que par sa mise en œuvre qui stimule les équipes. Il repose donc sur une démarche participative. C'est un document de référence pour les équipes et l'ensemble des destinataires. Il définit le cadre qui donne sens et organise l'activité des professionnels, définit les principes d'action et les grandes orientations et donne des repères.

La méthodologie mise en place pour la rédaction de ce projet d'établissement a été élaborée en suivant la recommandation de bonnes pratiques professionnelles de la HAS « Elaboration, rédaction, et animation du projet d'établissement ou de service ».

La direction de l'établissement a souhaité que la réflexion autour du projet d'établissement se fasse de manière participative et pluridisciplinaire.

Le contenu du projet d'établissement est le résultat de constats, d'échanges et de réflexions menés auprès :

- Des résidents et de leur entourage familial, au quotidien, à travers les conseils de la vie sociale, les enquêtes de satisfaction et au cours des réunions de l'évaluation interne et externe.
- Des équipes internes, au quotidien, durant les réunions de services hebdomadaires et au cours des réunions de travail de l'évaluation interne et externe.
- Des intervenants extérieurs au service des résidents au cours des réunions de travail de l'évaluation interne et externe.
- Des représentants de l'action sociale de l'institution propriétaire.

Le projet d'établissement est présenté au Conseil de la Vie Sociale.

Ces échanges ont permis d'élaborer le :

- 1) *Projet social*
- 2) *Projet de vie*
- 3) *Projet hôtelier*
- 4) *Projet de soins*
- 5) *Projet qualité*
- 6) *L'établissement et L'organisation des services*
- ...

L'ambition de l'équipe est d'améliorer toujours plus la qualité d'accompagnement des résidents et leur permettre de vieillir le plus dignement possible dans un lieu de vie dynamique et ouvert où ils doivent se sentir accueillis, en sécurité et intégrés.

Chaque collaborateur doit être à l'écoute pour savoir discerner leurs besoins et pouvoir répondre à leurs attentes. Cette réponse doit s'appuyer sur les compétences techniques et humaines de l'équipe, les ressources propres de l'établissement et les différents partenaires extérieurs impliqués dans l'accompagnement des résidents et la vie de l'établissement.

Nous avons mis en place la réflexion du projet d'établissement avec cet objectif et cette volonté.

L'établissement et son environnement

Présentation et identité

Nom de l'établissement	Résidence Les Stréltzias
Adresse de l'établissement	2 Rue Pierre Commanay 06160 JUAN LES PINS
Coordonnées téléphoniques	04 92 93 64 00
Adresse électronique	residenceautonomie@hotelstrelitzias.com
Nom du directeur	Frédéric BRACQ
Type d'établissement	Résidence Autonomie
Capacité d'accueil	69 places
Numéro FINESS	060782596
Arrêté communal d'ouverture	20/05/1975
Organisme gestionnaire	SARL Les Stréltzias
Propriétaire	AG2R Agirc-Arrco du groupe AG2R La Mondiale

La résidence Les Stréltzias est une résidence autonomie, établissement médico-social au sens du Code de l'Action Sociale et des Familles qui accueille des personnes retraitées autonomes.

La résidence autonomie est, selon la loi du 2 janvier 2002, une structure d'hébergement pour personnes âgées autonomes. Il offre un substitut au logement d'origine, assorti d'équipements et de services collectifs.

L'ensemble des bâtiments est la propriété d'une SCI dont l'associé unique est AG2R Agirc-Arrco du groupe AG2R La Mondiale.

Le gestionnaire est la SARL Résidence Les Stréltzias dont l'associé unique est AG2R Agirc-Arrco du groupe AG2R La Mondiale.

La résidence autonomie est adossée à UNIVI qui est un groupe constitué par la Fédération AGIRC-ARRCO et les IRC (AG2R, APICIL, B2V, KLESIA, MMH).

UNIVI est un acteur associatif et bienveillant qui propose des réponses adaptées aux personnes fragilisées par l'âge, la maladie ou le handicap.

Historique de l'établissement

Le complexe des Stréltizias a été conçu au début des années 1970 pour répondre à une commande des administrateurs de l'institution de retraite complémentaire AG2R Agirc-Arrco :

« Création d'un site intergénérationnel brisant l'isolement social des résidences de retraite ».

Le Conseil d'Administration souhaitait faire un geste fort contre une stigmatisation de la vieillesse et prouver que les personnes âgées vivaient normalement avec les autres, en intégrant au sein du complexe :

- une résidence autonomie de 56 appartements (bâtiment D)
- un restaurant « Le Patio ».
- un hôtel 3 étoiles de 65 chambres (bâtiment C)
- une résidence hôtelière de vacances de 26 appartements (bâtiment B)
- une résidence locative à baux bourgeois de 65 appartements (bâtiment A)

La résidence autonomie est à la fois le trait d'union et le cœur du complexe et ses résidents en sont l'âme.



La plus-value sociale réside dans l'intégration harmonieuse des résidents de la résidence autonomie avec la clientèle des parties hôtelières.

Les missions de l'établissement

Ses autorisations

La résidence Les Stréltzias, en tant que résidence autonomie, dispose d'une convention de soins courants depuis le 23/12/1992 assortie d'une capacité d'accueil de 69 places et d'un Forfait de Soins Courants alloué par l'Agence Régionale de Santé sur la base d'une évaluation annuelle des niveaux d'autonomie des résidents. Les missions de l'établissement en regard du Forfait de Soins Courants sont développées dans le projet de soins.

La résidence Les Stréltzias, en tant que résidence autonomie, dispose d'un Contrat Pluriannuel d'Objectif et de Moyens (CPOM), contracté avec le Conseil Départemental et l'Agence Régionale de Santé depuis le 21/12/2016, et qui lui alloue un Forfait Autonomie. Les missions de l'établissement en regard du forfait autonomie sont développées principalement dans le projet de vie sociale / les enjeux de l'animation.

D'une manière générale, la résidence Les Stréltzias s'engage sur les missions suivantes :

« Accueillir et accompagner les personnes âgées autonomes dans un cadre sécurisé et agréable en leur permettant de conserver le plus longtemps possible leur indépendance et de concilier liberté et vie sociale ».

« Permettre à chaque personne de continuer à vivre dignement en tenant compte de son histoire, de sa personnalité, ses valeurs, ses croyances ».

« Offrir à chaque personne la possibilité de continuer à se réaliser en partageant certaines responsabilités et en participant au fonctionnement de leur lieu de vie ».

L'ambition de l'équipe de la résidence Les Stréltzias est d'améliorer toujours plus la qualité d'accompagnement des résidents et leur permettre de vieillir le plus dignement possible dans un lieu de vie dynamique et ouvert où ils doivent se sentir accueillis, en sécurité et intégrés.

Chaque collaborateur doit être à l'écoute de chaque résident pour savoir discerner leurs besoins et pouvoir répondre à leurs attentes. Cette réponse doit s'appuyer sur les compétences techniques et humaines de l'équipe, les ressources propres de l'établissement et les différents partenaires extérieurs impliqués dans l'accompagnement des résidents et la vie de l'établissement.

La situation géographique

La résidence est implantée au centre-ville de Juan-Les-Pins (commune d'Antibes), dans un quartier calme, à 300 mètres du bord de mer et des plages de sable.

Sa situation géographique est idéale : un environnement plat, face à un parc, entourée de commerces de proximité et de transports en commun.



Groupe AG2R La Mondiale

Présentation de l'AG2R La Mondiale

AG2R LA MONDIALE assure les particuliers, les entreprises et les branches, pour protéger la santé, sécuriser le patrimoine et les revenus, prémunir contre les accidents de la vie et préparer la retraite.

Société de personnes à gouvernance paritaire et mutualiste, AG2R LA MONDIALE cultive un modèle de protection sociale unique qui conjugue étroitement rentabilité et solidarité, performance et engagement social.

Le Groupe consacre chaque année plusieurs millions d'euros pour aider les personnes fragilisées et soutenir des initiatives individuelles et collectives.

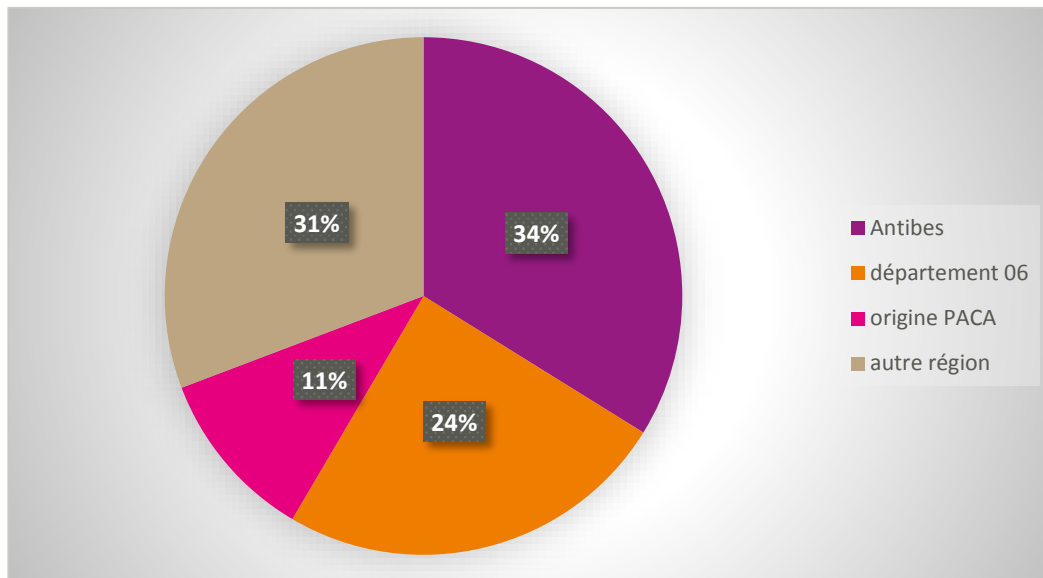
Cet engagement sociétal vise à mieux prendre en considération les besoins fondamentaux de la personne, tout au long de sa vie.

Répondre aux besoins fondamentaux de la personne, c'est contribuer au bien vivre ensemble en concentrant nos actions sur quatre axes prioritaires : habitat, prévention santé, retour à l'emploi et aide aux aidants.

La résidence autonomie

Les provenances

Avant leur arrivée au sein de la résidence, 58 % des résidents vivaient dans le département des Alpes-Maritimes, dont 34 % à Antibes.



La population

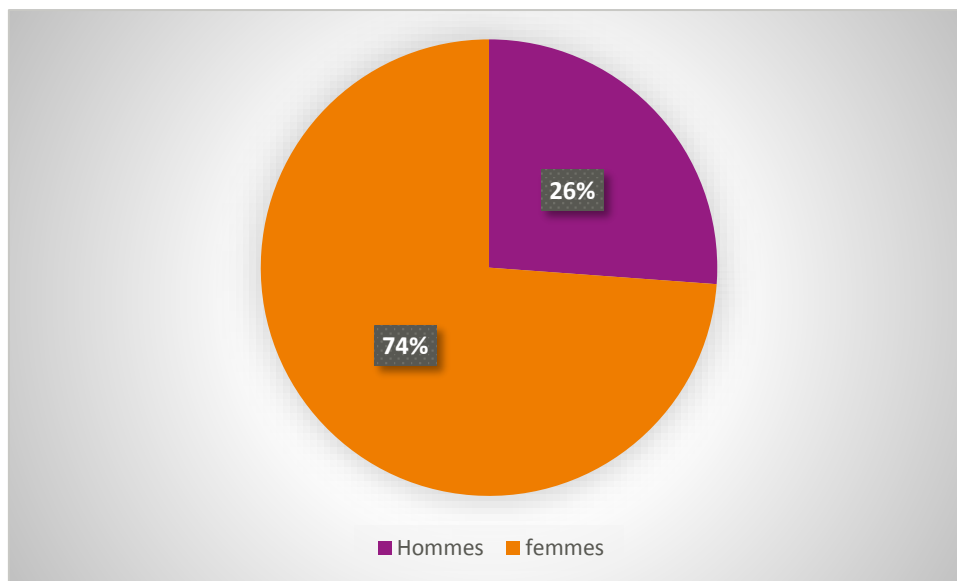
La résidence autonomie Les Stréltizias, accueille des personnes seules ou en couple, retraitées, âgées de plus de 60 ans et autonomes (selon la grille Autonomie, Gérontologie Groupe Iso-Ressources / AGGIR).

⇒ GIR et GMP (au 31/10/20)

En 2020, nous obtenons un GMP de 137 sur 65 résidents.

GIR	GIR 6	GIR 5	GIR 4	GIR 3	GIR 2	GIR 1
Nombre de résidents	49	10	4	2	0	0

⇒ Répartition femmes-hommes (au 31/10/20)



Les attentes et besoins

- Un attachement à l'indépendance
- Un besoin d'autonomie, d'accessibilité, de mobilité
- Un besoin de maintien du lien social et de rupture de la solitude,
- Un besoin d'être dégagé de la gestion des contraintes domestiques quotidiennes
- Un besoin de sécurité, de se sentir entouré, de bénéficier d'une attention bienveillante

Les missions et valeurs de la résidence

Les résidents sont au cœur du projet d'établissement.

Respecter le résident, c'est respecter tout à la fois son histoire et sa culture personnelle, son intimité, son rythme de vie, ses habitudes, ses goûts, ses opinions, son indépendance, sa liberté.

Les missions de la résidence sont :

- Offrir un environnement sécurisant
- Favoriser les conditions et aptitudes à bien vieillir
- Permettre de maintenir un lien social fort et lutter contre l'isolement

La résidence autonomie Les Stréltzias a pour mission d'entretenir l'autonomie des personnes accueillies et de leur permettre de demeurer dans leur logement le plus longtemps possible.

La résidence est force de propositions pour faciliter et maintenir la vie sociale du résident tant au sein de la résidence qu'à l'extérieur.

Les équipes de la résidence accompagnent les résidents au quotidien en mettant en œuvre des mesures favorisant le maintien de l'autonomie.

Le résident se voit proposer un accompagnement individualisé, adapté à ses besoins, dans la continuité des interventions collectives.

En référence à la Charte des Droits et des Libertés de la Personne Accueillie, son consentement est à chaque fois recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et des conséquences de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.

La résidence s'engage également à respecter la garantie des droits individuels, de la vie privée et du respect de la dignité, de l'information, de l'exercice des droits civiques et de la pratique religieuse.

La résidence Les Stréltzias applique des valeurs humaines qui créent le lien à autrui en touchant l'humanité de l'autre à partir de notre propre humanité. Le lien à autrui favorise la sociabilité. La sociabilité est la capacité d'un individu ou d'un groupe d'individus à évoluer en société.

Le respect, l'écoute, la considération, l'empathie, le partage sont des valeurs humaines reconnues et appliquées par l'équipe de la résidence et les résidents.

Ces valeurs humaines nous permettent de créer « le vivre ensemble » en bonne harmonie et contribuent au bien-être de tous.

L'hébergement

L'habitat est adapté et permet aux bénéficiaires de vivre au sein de la résidence en conservant au mieux leurs capacités (ascenseurs larges, rampes d'accès, parking en sous-sol avec ascenseur...). Il prend en compte une éventuelle réduction de l'autonomie des bénéficiaires (déficiences visuelles, auditives, motrices).

La résidence Les Stréltzias présente un ensemble immobilier résidentiel, légèrement étendu, clair et prestigieux. Il regroupe des bâtiments ouverts, munis de terrasses et de larges baies vitrées, homogènes par leur aspect et variés par leur hauteur, leur longueur ou leur forme. Chaque bâtiment est attenant au suivant, tous solidaires, avec au centre une fontaine et un patio présentant la quiétude d'une petite place de village au pourtour de laquelle se trouvent des lieux d'accueil et de vie communs.

La résidence autonomie se situe dans le bâtiment central de deux étages en forme de U qui entoure le patio.

Les moyens

Les locaux privés

CPOM – Annexe 1

II. Mise à disposition d'un logement privé, au sens de l'article R. 111-3 du code de la construction et de l'habitation, comprenant en sus des connectiques nécessaires pour recevoir la télévision et installer le téléphone.

VII. Accès aux moyens de communication, y compris Internet, dans tout ou partie de l'établissement.

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

La résidence autonomie dispose de 56 logements privés répartis en :

- 26 studios de 32 m²
- 2 studios de 40 m²
- 6 deux pièces de 49 à 53 m²
- 22 deux pièces de 55 à 65 m²

Les logements s'ouvrent généralement par de larges baies vitrées sur une terrasse. Ils sont dotés d'une salle d'eau avec douche à l'italienne, de toilettes indépendantes et d'un espace cuisine à équiper. Ils disposent du chauffage central et de climatiseurs individuels réversibles. Les stores et les volets sont électriques. La plupart des logements disposent d'une cave en sous-sol.

Les logements sont équipés d'une ligne téléphonique, de la réception des chaînes audiovisuelles TNT, du wifi et de la téléassistance 24h/24.

Le résident aménage, décore et équipe son logement avec son mobilier et ses équipements personnels. Cette personnalisation participe au maintien de l'identité de la personne et à son confort.

Les locaux collectifs

CPOM – Annexe 1 - Définir comment l'établissement répond aux prestations minimales de la résidence autonomie :

III. Mise à disposition et entretien de locaux collectifs en application de l'article R. 633-1 du code de la construction et de l'habitation.

⇒ **Restaurant**

CPOM – Annexe 1

VI. Accès à un service de restauration par tous moyens.

Le restaurant « Le Patio » est situé au rez-de-chaussée de la résidence Il est ouvert toute l'année, 7 jours sur 7, pour les services du petit-déjeuner, du déjeuner et du dîner.

Un élévateur pour Personne à Mobilité Réduite permet de franchir les 3 marches d'accès du côté de l'accueil.

La salle du restaurant, d'une capacité de 110 couverts, est commune avec la clientèle hôtelière et ouvert au public, En forme de L et entièrement climatisée, l'ensemble de la salle, munie de larges baies vitrées, donne sur le jardin-patio avec la terrasse d'une capacité de 60 couverts.

Deux petites salles peuvent être privatisées pour des banquets.

⇒ **Salle d'animation**

Une salle d'animation de 30 m² est constamment à disposition de l'animateur. Les animations peuvent également se dérouler dans l'un des 5 salons de la partie hôtelière.

Les équipements à disposition : écran géant avec vidéoprojecteur, lecteur DVD, jeux de sociétés, jeux de boules, billard, tapis de gym, swiss-ball.

Tous les espaces sont climatisés.

⇒ **Bibliothèque**

La bibliothèque, située au rez-de-chaussée de la résidence hôtelière, est accessible à tout public et fonctionne en libre-service.

Equipée de tables et chaises, elle permet également aux résidents et aux clients hôteliers d'en faire un lieu convivial et de rencontre.

La bibliothèque est climatisée et dispose de volets électriques.

⇒ **Buanderie**

CPOM – Annexe 1

VI. Accès à un service de blanchisserie par tous moyens.

La buanderie est située au rez-de-chaussée de la résidence hôtelière. Elle est équipée d'une machine à laver et d'un sèche-linge avec monnayeur et d'une planche et d'un fer à repasser.

⇒ **Chambres d'hôtes**

La résidence ne dispose pas de chambres d'hôtes, mais l'hôtel et la résidence hôtelière permettent d'accueillir dans les meilleures conditions l'ensemble des visiteurs pour des courts ou des longs séjours.

⇒ **Halls d'entrée**

La résidence autonomie est accessible par 3 halls d'entrée : D1 et D2 par le jardin-patio et D3 à côté de l'accueil.

Les boîtes à lettres et panneaux d'affichage sont réparties dans les halls D1 et D2

Des fauteuils et tables basses sont disposés dans chaque hall.

⇒ **Accueil**

Le service de l'accueil est ouvert 7j/7 avec une présence 24h/24h. Commun avec la clientèle hôtelière, le service de l'accueil est disponible de préférence de 12h à 17h.

Les services rendus par l'accueil :

Récupération des colis. Oblitération du courrier. Possibilité d'impression de mails et de photocopies. Dépôt et récupération du linge auprès du pressing. Prise de message en cas d'absence.

⇒ **Jardin**

La résidence entoure un patio arboré, fleuri et agrémenté d'une fontaine, situé au cœur des lieux d'accueil et de vie en commun. Des salons de jardin et parasols sont à disposition.

⇒ **Local poubelles**

La résidence dispose de 3 locaux poubelles situés en sous-sol et accessibles par ascenseur. Ils sont équipés d'une poubelle pour les ordures ménagères, d'une poubelle pour les déchets recyclables, et de bacs pour récupérer les piles, les DEEE (Déchet Électrique Et Électroniques), les ampoules, le verre.

⇒ **Les parkings**

La résidence dispose à la location de parkings situés en sous-sol avec accès direct par ascenseur.

⇒ **WC commun**

Des WC, accessibles aux personnes à mobilité réduite, sont à disposition près de l'accueil et près du restaurant.

Le personnel

La résidence autonomie est au centre d'un complexe dont les équipes sont transverses.

La mutualisation des équipes présente l'avantage de transférer le savoir-faire spécifique à une catégorie de clientèle sur une autre catégorie de clientèle. L'écoute et l'attention particulière portées aux résidents de la résidence autonomie sont transférées naturellement par l'équipe aux clients hôteliers. Inversement, la prise en compte systématique de la satisfaction du client hôtelier est appliquée quotidiennement par le personnel au résident qui apprécie d'être toujours reconnu après des années de présence.

Parmi la quarantaine d'employés en contrat à durée indéterminée du complexe, la résidence autonomie occupe environ 12 équivalents temps pleins, tous services confondus. L'équipe soignante, le personnel d'entretien et de l'accueil, le responsable hébergement et vie sociale, l'équipe de salle du restaurant représentent pour les résidents le lien humain le plus visible de la structure, quasi quotidien et rassurant.

Projet de vie

L'accueil, qu'il soit physique ou téléphonique, doit permettre aux résidents et aux visiteurs de l'établissement d'obtenir des informations claires et pertinentes immédiatement et d'être redirigé vers les interlocuteurs concernés. Ainsi, l'équipe de l'accueil occupe un rôle central, nécessaire à la bonne articulation et communication entre les résidents, les visiteurs et l'équipe pluridisciplinaire. L'équipe de l'accueil participera à la « première impression » que les usagers auront de la résidence.

L'accueil et l'admission des résidents

Les critères d'admission

La résidence autonomie Les Stréltzias, accueille des personnes seules ou en couple, retraitées, âgées de plus de 60 ans et autonomes. L'établissement n'est pas habilité à recevoir des bénéficiaires de l'Aide Sociale.

La résidence est un établissement hébergeant des personnes âgées autonomes, au sens de la grille Autonomie, Gérontologie Groupe Iso-Ressources (AGGIR), c'est-à-dire, classées en GIR 5 et 6. Cette condition s'analyse au moment de l'admission des personnes dans l'établissement. Elle est ensuite réévaluée au minima tous les ans et après chaque hospitalisation.

L'accueil et l'admission

CPOM – Annexe 1

I. Prestations d'administration générale :

1°) gestion administrative de l'ensemble du séjour, notamment l'état des lieux contradictoires d'entrée et de sortie ;

2°) élaboration et suivi du contrat de séjour, de ses annexes et ses avenants.

La demande d'information s'effectue auprès de l'accueil ou des institutions qui remettent une brochure de présentation de l'établissement et éventuellement le dossier avec les tarifs ainsi qu'une proposition de séjour « découverte ». Le dossier de candidature d'entrée est uniformisé pour l'ensemble des structures du parc AGIRC-ARRCO dont dépend la résidence autonomie Les Stréltzias.

La demande d'admission comprend au préalable une ou plusieurs visites de l'établissement par le futur résident et des échanges avec l'équipe d'encadrement. Ces échanges permettent à la fois d'informer le futur résident sur le fonctionnement de la résidence et d'évaluer sa motivation, son libre consentement et l'adéquation entre ses attentes et les missions de l'établissement.

Des séjours temporaires de découverte et de sensibilisation sont proposés dans un appartement témoin entièrement équipé et adapté. Durant ce séjour, des échanges avec d'autres résidents sont proposés afin d'apporter au futur résident des témoignages ou informations complémentaires.

Le dossier de demande d'admission, qui est composé d'un dossier administratif, d'un dossier vie quotidienne et d'un dossier médical, la plaquette de présentation de l'établissement, le livret d'accueil, les tarifs en vigueur, un contrat de séjour type, le règlement de fonctionnement, la chartre des droits et libertés ainsi que le formulaire de recueil de consentement éclairé, sont remis au candidat à une future admission.

Lorsque le dossier est complet et que le futur résident confirme sa volonté de résider dans la résidence autonomie Les Stréltizias, une visite médicale est organisée avec le médecin vacataire de la résidence qui délivre un avis d'expert.

Après avis du médecin vacataire, la décision d'admission relève du directeur après consultation de la commission d'admission.

L'accueil favorise l'information, la compréhension, la préparation et l'adaptation en respectant les règles du consentement éclairé du futur résident, ce dernier est assuré :

- D'avoir reçu oralement lors d'un entretien avec la Direction et par écrit au travers du Projet d'établissement de la résidence, de son livret d'accueil, de son règlement de fonctionnement, du montant de la redevance et du projet de contrat de séjour qui est proposé, toutes les informations nécessaires pour comprendre l'intérêt de l'admission dans l'établissement, les bénéfices attendus, les contraintes et les risques prévisibles.
- D'avoir pu poser toutes les questions nécessaires à la bonne compréhension de ces informations et recevoir des réponses claires et précises.
- De comprendre et maîtriser les dispositions relatives à la prise en charges qui pourraient être proposées en cas de perte d'autonomie physique ou psychique, notamment celles liées à l'accompagnement des résidents atteints de maladie d'Alzheimer ou de maladies apparentées.
- D'avoir visité l'établissement, ses services, ses espaces collectifs et le logement qui sera proposé
- D'avoir disposé d'un délai de réflexion suffisant entre les informations reçues et sa décision.

L'intégration du nouveau résident

Le contrat de séjour et ses annexes, dont l'état des lieux entrant, sont signés à l'arrivée du nouveau résident qui règle un mois de dépôt de garantie et la redevance mensuelle en terme à échoir.

Le responsable hébergement et vie sociale, l'infirmière et les aides-soignantes sont les référents de l'établissement pour l'accompagner au quotidien dans son intégration. Le nouveau résident est présenté aux autres résidents durant le cocktail de chaque fin de mois, dans la gazette mensuelle et au personnel au fur et à mesure.

Un projet personnalisé est ensuite proposé au résident après évaluation de ses besoins et attentes et du recueil de ses habitudes de vie et centres d'intérêt.

Le projet personnalisé

Le résident bénéficie, quelques mois après son arrivée, d'un Projet de Vie Personnalisée tenant compte de ses habitudes de vie et de ses besoins en accompagnement.

Les objectifs du Projet de Vie élaboré sont présentés au résident pour validation. Sa mise à jour est annuelle.

Objectif 1: Garantir les droits individuels des résidents

- ⇒ Action 1 : Réaliser une information sur le mandat de protection future
 - Indicateur : Signature du contrat de séjour qui comprend le document
- ⇒ Action 2 : Remettre la notice d'information réglementaire sur la personne de confiance au moins 8 jours avant l'entretien de signature du contrat de séjour
 - Indicateur : Signature du contrat de séjour qui comprend le document
- ⇒ Action 3 : Conformer le traitement de la liste d'attente au RGPD
 - Indicateur : Mise en place du RGPD au sein de la structure

Objectif 2: Améliorer la démarche d'élaboration des PVI

- ⇒ Action 1 : S'appuyer sur la procédure « élaboration des PVI en résidence autonomie »
 - Indicateur : procédure PVI sur Ageval
- ⇒ Action 2 : Formaliser 100% des avenants au contrat de séjour reprenant les objectifs et prestations
 - Indicateur : Signature du document dans le dossier administratif du résident
- ⇒ Action 3 : Mettre à jour annuellement les PVI des résidents
 - Indicateur : Signature du document dans le dossier administratif du résident
- ⇒ Action 4 : Spécifier dans le PVI des résidents s'ils portent des prothèses dentaires auditives ou autres
 - Indicateur : Signature du document dans le dossier administratif du résident
- ⇒ Action 5 : Identifier les besoins de prestataires externes dans les PVI
 - Indicateur : Signature du document dans le dossier administratif du résident

Projet de vie sociale

Organisation du service pôle vie sociale

▪ Le responsable hébergement et vie sociale

Le responsable hébergement & vie sociale de la résidence autonomie est en charge de la coordination de l'animation et de la vie sociale avec l'animateur et les intervenants extérieurs afin d'assurer une cohérence de l'ensemble, d'améliorer la lisibilité de l'offre et de s'assurer du bon fonctionnement des activités.

Il assure le lien avec l'équipe commerciale qui se charge de la création et de la diffusion des supports de communication (gazette mensuelle, affichage).

Il assure le lien avec les autres établissements du groupe UNIVI situés à proximité pour partager des animations ainsi qu'avec le CCAS afin de communiquer aux résidents le programme des animations qu'il propose.

▪ L'équipe médicale

Composé d'une infirmière et de deux aides-soignantes, le service médical permet de renforcer le maintien du lien social en incitant les résidents à participer aux activités et à promouvoir l'éducation à la santé dans le cadre de la prévention.

Les missions de l'équipe médicale sont détaillées dans la partie du projet de soins.

▪ L'animateur

L'animateur est le lien humain organisateur et fédérateur.

Sous la responsabilité du responsable hébergement & vie sociale de la résidence autonomie, et en coordination avec l'ensemble des services de l'établissement, il a pour mission de communiquer, organiser, développer et conduire des projets qui favorisent l'épanouissement, la socialisation et l'autonomie des résidents. Il encourage l'expression, la créativité et l'épanouissement par des techniques variées : expression corporelle, jeux de société, multimédias, activités artistiques et culturelles.

Cet accompagnement comprend la rencontre du résident, ainsi que l'organisation d'activités d'accompagnement adaptées. Il nécessite d'entretenir une relation de confiance avec la personne, de veiller au maintien du lien social et de coopérer avec l'équipe à la construction et à la mise en œuvre des projets de vie personnalisés.

Les espaces communs comme lieu de vie

Les espaces communs de l'ensemble de la structure sont dimensionnés pour accueillir les activités de loisirs de la résidence autonomie et permettre ainsi le croisement des clientèles, voire de les mixer.

Restaurant, bar et salon, terrasses, bibliothèque, salles de réunion et d'activités, salle de remise en forme, jardin, sont accessibles tant aux résidents qu'aux clients hôteliers.

Une salle d'activités est cependant réservée exclusivement aux résidents et des salons peuvent être privatisés pour des manifestations qui leurs sont dédiées.

Ces espaces sont mis en conformité avec la réglementation sur l'accessibilité.

La qualité des espaces est largement plébiscitée par les résidents et mise en avant comme un élément fort de la qualité de vie dans l'établissement. Cette spécificité s'appuie sur la

qualité du « prendre soin » de la personne accueillie au travers de la qualité des bâtis pour un environnement bien traitant.

Les enjeux de l'animation

CPOM – Annexe 1

IX. Prestations d'animation de la vie sociale :

*Accès aux animations collectives et aux activités organisées dans l'enceinte de l'établissement ;
Organisation des activités extérieures.*

Projet d'animation et vie sociale sont directement liés. L'animation ne peut être conçue uniquement comme occupationnelle. Chaque activité proposée doit avoir un sens et le résident doit en être acteur.

Bien que les résidents mènent une vie autonome et expriment clairement un attachement à leur indépendance, l'animation doit apporter une dynamique complémentaire par le biais d'activités visant à contribuer au maintien du lien social et de la mobilité :

- Par la mise en œuvre d'activités au sein de la résidence, permettant de maintenir l'expression et les relations sociales des résidents en perte d'autonomie.
- Par l'ouverture de l'établissement à son environnement au sein de l'établissement.
- Par la présence d'un lien humain organisateur et fédérateur.
- Par des ateliers de prévention.

L'animation est un moyen de rythmer le temps, de donner des repères, de participer, de partager, de s'investir afin de maintenir la vie sociale et le désir de vivre du résident. Pour ce faire, l'établissement propose un ensemble d'activités adaptées (animations ludiques, culturelles et de prévention de la santé).

L'organisation de l'animation et de la vie sociale s'appuient aussi sur le projet personnalisé des résidents et respectent la liberté de participation. L'ensemble des acteurs du service pôle vie sociale participent pleinement à la mise en œuvre de ses projets.

Certaines animations peuvent être proposées avec une participation financière des résidents.

Les animations proposées ont pour objectif de :

- Favoriser le lien social, lutter contre l'isolement
- Favoriser le bien-être en proposant des activités ludiques et festives
- Proposer des ateliers thérapeutiques apportant une stimulation et participant à maintenir les capacités physiques et cognitives
- Encourager les résidents à s'inscrire dans des projets
- Maintenir l'estime de soi
- Encourager les résidents à être acteur au sein de la résidence, à exprimer leurs choix, leurs goûts

Les objectifs du Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens (CPOM)

Au-delà du socle de prestation fourni et mis en place, le Forfait Autonomie permet de financer des actions individuelles ou collectives de prévention de la perte d'autonomie au profit des résidents.

Nos objectifs pour les années à venir sont directement issus du CPOM.

CPOM – Annexe 2 – Décret n°2016-696 du 27 mai 2016 :

- *Le maintien ou l'entretien des facultés physiques, cognitives, sensorielles, motrices et psychiques*
- *La nutrition, la diététique, la mémoire, le sommeil, les activités physiques et sportives, l'équilibre et la prévention des chutes*
- *Le repérage et la prévention des difficultés sociales et de l'isolement social, le développement du lien social et de la citoyenneté*
- *L'information et le conseil en matière de prévention en santé et de l'hygiène*
- *La sensibilisation à la sécurisation du cadre de vie et le repérage des fragilités*

Le Forfait Autonomie permet une prise en charge des intervenants suivants :

- L'animateur
- Le professeur d'atelier de prévention des chutes
- Le psychologue de l'atelier mémoire

L'équipe soignante participe également à renforcer le lien social, à la promotion des activités et à la prévention en santé et hygiène.

Activités sociales et de prévention de la perte d'autonomie au sein de l'établissement

CPOM – Annexe 1

IV. Accès à une offre d'actions collectives et individuelles de prévention de la perte d'autonomie au sein de l'établissement ou à l'extérieur de celui-ci.

Chaque mois, les activités suivantes sont développées :

- Des projections de films et de concerts, des rencontres et débats, des jeux de société.
- Des activités favorisant l'expression du résident, tels que le chant, la danse, le théâtre.
- Un « cocktail des anniversaires du mois » des résidents et du personnel est organisé mensuellement. Cela permet d'avoir un temps d'échange avec une grande majorité des résidents, et d'évoquer en même temps la vie de la résidence.
- Dîners dansants avec la clientèle extérieure à l'établissement.
- Des séances de gymnastique douce, animées par un professeur diplômé d'état qui font travailler l'équilibre, la coordination, l'entraînement cardio-vasculaire, participant ainsi au maintien de la confiance en soi
- Des ateliers de prévention des chutes, animés par un professeur diplômé d'état afin d'entretenir l'autonomie par la mobilité et le renforcement de la confiance en soi. Ces ateliers permettent aux résidents d'évaluer leur marge de manœuvre face au risque de chute et d'élaborer des stratégies pour y faire face.
- Des ateliers mémoire, animés par un psychologue clinicien diplômé d'état pour la prévention du vieillissement cognitif et de l'entrée en dépendance des résidents.

Objectif 1: Améliorer la prévention de la perte d'autonomie

- ⇒ Action 1 : Faire appel à un professionnel compétent pour la mise en place de l'atelier mémoire
 - Indicateur : Contrat de prestation signé
- ⇒ Action 2 : Développer le forfait autonomie
 - Indicateur : Inscrit dans le projet d'établissement

Objectif 2: Améliorer la prévention des chutes

- ⇒ Action 1 : Mettre en place une activité de prévention des chutes
 - Indicateur : Contrat de prestation signé
- ⇒ Action 2 : Diffuser largement les protocoles de gestion des chutes
 - Indicateur : élargement du personnel
- ⇒ Action 3 : Former l'ensemble du personnel de la résidence à la prévention des chutes des résidents
 - Indicateur : élargement du personnel

L'ouverture de l'établissement

Au sein de l'établissement

- La présence de la clientèle hôtelière favorise la mixité au quotidien.
- La participation de la clientèle locale aux manifestations festives organisées régulièrement tels que les dîners dansants.
- L'arbre de Noël qui regroupe les résidents et les enfants du personnel.

Sur son environnement

- La situation en centre-ville permet aux résidents une intégration aisée dans le tissu local.
- L'action sociale de l'Agirc-Arrco finance sous forme de chèques « sortir plus » l'accompagnement et le déplacement des résidents.
- L'Action Sociale AG2R La Mondiale et l'établissement entretiennent des liens privilégiés avec les représentants du CCAS (Centre Communal d'Action Sociale) d'Antibes-Juan-Les-Pins. Le CCAS propose un programme varié d'ateliers (peinture, macramé, poterie, photo, informatique, etc.) de gymnastiques douces, de sorties (théâtre, concert, exposition, etc.) et d'excursions (arrière-pays niçois, Italie, etc.). Le programme est distribué aux résidents afin de les inciter à maintenir des activités à l'extérieur, à sortir et à se sentir reconnus au sein de la commune.

À son environnement

- La venue régulière de bridgeurs en partenariat avec les 2 clubs situés à proximité de l'établissement. Le bridge étant pratiqué par un certain nombre de résidents.
- Les intervenants extérieurs au service des résidents sont conviés une à deux fois par an à un cocktail pour renforcer l'échange et l'entraide.

Objectif 1 : Garantir la visibilité de l'établissement

- ⇒ *Action 1 : Mettre en cohérence les pages internet de la résidence*
 - *Indicateur : Vérification des pages internet*
- ⇒ *Action 2 : Vérifier la page Facebook de l'établissement*
 - *Indicateur : Vérification de la page Facebook*

Objectif 2 : Ouvrir l'établissement sur et à l'extérieur

- ⇒ *Action 1 : Convier des représentants de la société civile au CVS*
 - *Indicateur : Feuille de présence du CVS*
- ⇒ *Action 2 : Mettre en place une convention avec un SSIAD*
 - *Indicateur : Signature de la convention*

Les droits des résidents

La résidence Les Stréltizias tient à garantir le respect des droits fondamentaux, la dignité, l'indépendance et l'expression des résidents.

La direction est vigilante quant au fait que la relation entre le personnel et le résident doit être courtoise, chaleureuse, sans familiarité et préjugés.

Droits et libertés

L'établissement Les Stréltizias a à cœur le respect des droits et libertés des résidents et s'appuie sur la charte des droits et libertés de la personne âgée. Elle est d'ailleurs affichée dans l'établissement et annexée au livret d'accueil.

Les nouveaux résidents sont systématiquement informés de leurs droits et leurs libertés dans l'enceinte de l'établissement et reprend les principes et droits suivants :

- Principe de non-discrimination
- Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté
- Droit à l'information
- Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne
- Droit à la renonciation
- Droit au respect des liens familiaux
- Droit à la protection
- Droit à l'autonomie
- Principe de prévention et de soutien
- Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie
- Droit à la pratique religieuse
- Respect de la dignité de la personne et de son intimité

La promotion de la bientraitance

La résidence a à cœur de promouvoir la bientraitance.

Il est évidemment rappelé aux salariés les principes élémentaires de bientraitance, les recommandations de bonnes pratiques et les sanctions disciplinaires encourues en cas de maltraitance.

L'expression des résidents

Les résidents s'expriment régulièrement, si ce n'est quotidiennement, auprès des équipes et de la direction qui restent accessibles à tout moment afin d'être le plus réactif possible.

Il existe néanmoins diverses instances et moyens de communication des résidents.

Conseil de la Vie Sociale :

Le Conseil de la Vie Sociale (CVS) est destiné à garantir les droits des résidents et leur participation au fonctionnement de la résidence autonomie. Les membres sont élus pour une durée de 3 ans.

C'est une instance obligatoire qui se réunit au moins 3 fois par an et qui comprend des membres :

- représentant les résidents
- représentant les familles
- représentant le personnel
- représentant l'organisme gestionnaire

Suite aux élections de 2019, il est constaté une carence de candidature concernant les représentants des résidents.

Le CVS est consulté sur des questions inhérentes au fonctionnement de l'établissement :

- Organisation interne et vie quotidienne
- Activités, animations
- Élaboration ou modification du règlement de fonctionnement, du contrat de séjour et du projet d'établissement
- Divers projets de travaux et d'équipements
- Entretien des locaux
- Modifications relatives aux conditions de prises en charges etc.

Questionnaire de satisfaction :

Chaque année, différentes enquêtes de satisfaction sont réalisées :

- Une enquête générale organisée par le pôle Qualité d'Univi
- Une enquête concernant l'animation
- Une enquête concernant la restauration

Les résultats sont présentés au Conseil de la Vie Sociale, aux résidents et familles et aux équipes.

La place des aidants :

La famille et les proches du résident ont souvent une implication importante dans la vie du résident, mais également dans la perception de l'état de santé.

La santé est en effet une donnée sociale, vécue, interprétée et partagée avec les proches. Le rôle d'aidant non professionnel est très important. C'est une dimension qui ne peut être négligée. Toutefois, les aidants n'ont pas tous l'habitude de consulter ou de se coordonner avec les équipes.

L'équipe médicale représente le lien principal dans la communication et l'accompagnement des aidants familiaux tout en respectant les règles du secret médical.

Objectif : Se mettre en conformité avec le RGPD

⇒ Action 1 : Se mettre en conformité avec le RGPD

- *Indicateur : Production du document*

Objectif 2: Compléter les affichages obligatoires

⇒ *Action 1 : afficher les coordonnées du médiateur à la consommation*

- *Indicateur : vérifier tableau d'affichage*

⇒ *Action 2 : Afficher le prix des prestations annexes*

- *Indicateur : vérifier tableau d'affichage*

⇒ *Action 3 : Se mettre en conformité avec l'affichage RGPD sur la vidéosurveillance*

- *Indicateur : vérifier affichages*

Objectif 3: Améliorer le fonctionnement du CVS

⇒ *Action 1 : Aborder la démarche qualité en réunion CVS*

- *Indicateur : compte rendu*

Projet Hôtelier

Les prestations de service

Les prestations de services attachées au logement :

- Une prestation ménage hebdomadaire qui contribue à garantir l'hygiène des logements tout en respectant l'intimité et le confort des résidents
- L'intervention d'un homme d'entretien pour la maintenance courante
- Un système de téléassistance 24h/24 -7j/7
- La gestion du courrier, des colis et des communications téléphoniques
- L'entretien des locaux et des espaces verts

Les prestations de services annexes :

- La restauration
- Le service buanderie et pressing
- Le parking

Organisation du service pôle hôtelier et maintenance

L'équipe de direction

L'équipe de direction comprend un directeur, un directeur adjoint et un adjoint de direction. L'équipe s'assure du bon fonctionnement de l'ensemble des pôles de la structure (résidence autonomie, hôtel et résidence hôtelière).

L'adjoint de direction, en tant que responsable hébergement et vie sociale de la résidence autonomie, gère au plus près le pôle hôtelier et maintenance.

L'équipe de l'accueil

Le service de l'accueil comprend trois réceptionnistes en journée et deux réceptionnistes de nuit afin d'assurer une présence 24h/24 toute l'année. Ce service s'occupe également de la facturation.

L'équipe d'entretien

Le service d'entretien comprend deux femmes de chambres dédiées au maintien de l'hygiène des appartements des résidents et une équièrnière dédiée à l'entretien des parties communes.

Les femmes de chambres de la partie hôtelière sont amenées à participer au service entretien par roulement.

La gouvernante a un rôle d'accompagnement auprès de l'équipe et de la qualité des prestations réalisées.

L'équipe technique

Le service comprend un responsable et un technicien qui réalisent la maintenance courante des locaux, parties communes et dans les appartements des résidents, 7j/7 (hors congé). Au besoin, ils sollicitent l'intervention d'entreprises spécialisées.

L'hygiène des locaux

L'entretien des parties communes

Afin de garantir la qualité de l'entretien, un plan de nettoyage hebdomadaire est élaboré et vérifié par la gouvernante.

L'entretien des appartements

L'entretien des appartements est réalisé selon un planning hebdomadaire.

La gestion des déchets

La résidence dispose de 3 locaux à poubelles, vidés quotidiennement et entretenus hebdomadairement. Ils sont équipés d'une poubelle pour les ordures ménagères, d'une poubelle pour les déchets recyclables, et de bacs pour récupérer les piles, les DEEE (Déchet Électrique Et Électroniques), les ampoules, le verre, les cartouches d'encre.

La Restauration

Le principe

Afin de privilégier l'autonomie des résidents et leur attachement à l'indépendance, la résidence autonomie propose un service de restauration facultatif, à la carte.

Le résident choisit chaque jour de préparer lui-même ses repas dans son appartement doté d'un espace cuisine qu'il a personnalisé, ou de se rendre au restaurant « Le Patio » qui accueille une clientèle diversifiée.

Le restaurant « Le Patio » est un restaurant classique, accessible à tout public dans un esprit d'ouverture, c'est son point fort. La qualité de la restauration, du lieu et la mixité avec l'hôtel en fait un lieu important de maintien du lien social.

L'offre

Le Chef produit avec son équipe une cuisine faite maison, équilibrée, traditionnelle, aux recettes généralement issues de nos régions, parfois avec un peu d'exotisme, et vis-à-vis de laquelle chaque consommateur retrouve globalement ses codes gustatifs.

Les résidents choisissent parmi l'ensemble de l'offre qui comprend une formule du jour ainsi qu'une carte saisonnière ou ardoise.

Des repas thématiques et dansants sont également organisés mensuellement.

Les résidents ont la possibilité de s'installer à la table de leur choix, seuls ou en compagnie choisie. Ils peuvent également être accompagnés d'invités extérieurs à l'établissement. Des menus personnalisés peuvent être élaborés sur commande dans le cadre de manifestations privées, ainsi que la mise à disposition de salle privatisée.

Des plats adaptés à certains régimes peuvent être proposés en corrélation avec les formules et la carte. Par ailleurs, une livraison de plateaux repas en appartement est assurée gratuitement si l'état de santé du résident le nécessite.

Un tarif préférentiel et avantageux est accordé systématiquement aux résidents sur la formule du jour.

En fin de repas, soit le résident préfère régler, soit le maître d'hôtel lui fait signer la note et la transfère sur la facture mensuelle de son logement.

Le restaurant Le Patio est ouvert à tout public, 7 jours sur 7, toute l'année :

L'accueil au petit-déjeuner est assuré de 7h à 10h,

L'accueil au déjeuner est assuré de 12h à 13h30,

L'accueil au dîner est assuré de 19h30 à 21h30.

L'hygiène et la qualité

L'équipe de cuisine est soumise au respect de la méthode HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point) qui permet de mesurer l'application du plan de maîtrise sanitaire des professionnels de la restauration et des métiers de bouche.

Sur la base d'un référentiel d'audit répondant aux exigences réglementaires, un laboratoire d'analyses indépendant réalise chaque mois un audit de type inspection, complété d'une démarche de conseil auprès du personnel de cuisine.

Les observations des résidents formulées en direct à l'équipe d'encadrement, qui passe de table en table plusieurs fois par semaine, permettent d'évaluer la satisfaction de façon permanente suivie d'une réactivité immédiate au besoin.

Des enquêtes de satisfaction permettent chaque année de réaliser des études comparatives et d'identifier les évolutions constatées par rapport aux années précédentes.

La gestion du linge

CPOM – Annexe 1

VI. Accès à un service de blanchisserie par tous moyens.

La résidence propose 3 possibilités aux résidents pour l'entretien de leur linge :

- Le logement dispose d'un espace adapté pour l'installation d'un lave-linge
- L'utilisation de la buanderie équipée d'un matériel professionnel avec monnayeur.
- Le recours au service quotidien d'un pressing externe.

Objectif 1: Améliorer la prestation de restauration

⇒ Action 1 : Adapter les menus dans les ascenseurs aux résidents déficients visuels

- Indicateur : Vérifier les affichages

⇒ Action 2 : Systématiser une fois par an les enquêtes de satisfaction relatives à la restauration

- Indicateur : production de l'enquête

⇒ Action 3 : Former le chef de cuisine à l'élaboration de menus équilibrés et adaptés aux personnes âgées.

- Indicateur : Attestation de formation

Objectif 2: Améliorer la prestation de bionettoyage

⇒ Action 1 : Former le personnel aux techniques de bionettoyage

- Indicateur : Attestation de formation

La maintenance, accessibilité, sécurité des personnes et la qualité du bâti

Entretien du bâti

Afin de contenir le risque de légionnelle, des analyses de l'eau chaude effectuées par un laboratoire et des actions préventives réalisées par l'équipe de maintenance au sein des logements sont effectuées plusieurs fois par an.

Des actions de désinsectisation et de dératisation sont menées deux fois par an par une société spécialisée.

Des diagnostics de repérage dans un immeuble bâti effectués par un organisme habilité en 2003 et 2015 concluent à l'absence de produits et matériaux contenant de l'amiante.

En cas de défaillance électrique, un groupe électrogène permet de maintenir l'approvisionnement des logements et des ascenseurs durant 48H.

Les accès et espaces communs sont mis en conformité avec la réglementation sur l'accessibilité.

Commencé en 2008, le plan de rénovation et d'adaptation des 56 appartements est réalisé à 90%.

La qualité des espaces est largement plébiscitée par les résidents et mise en avant comme un élément fort de la qualité de vie dans l'établissement. Cette spécificité s'appuie sur la qualité du « prendre soin » de la personne accueillie au travers de la qualité des bâtis pour un environnement bien traitant.

Sécurité des personnes et des biens

Des caméras de surveillance placées à chaque accès et un digicode à l'entrée des halls de chaque bâtiment permettent de renforcer la sécurité des personnes vivant au sein de la Résidence.

Les employés ne sont pas autorisés, à pénétrer dans les logements durant l'absence du résident sauf accord de ce dernier en cas d'urgence ou pour raison médicale. En cas de levée de doute, l'accès à l'appartement du résident s'effectue en binôme.

Objectif 1: Prévenir la légionnelle

⇒ *Action 1 : Formaliser la procédure de prévention du risque légionnelle*

- *Indicateur : Production de la procédure*

Projet de soins

Surveillance médicale et autonomie

La résidence Les Stréltizias est une résidence autonomie c'est à dire une structure d'hébergement pour personnes âgées autonomes et chaque résident conserve le choix de son médecin, infirmière et intervenant libéral.

La résidence autonomie est dotée d'une équipe soignante qui s'articule autour du Médecin coordonnateur et qui permet aux résidents de bénéficier d'une surveillance médicale.

La présence de cette équipe, composée d'une infirmière coordinatrice, de deux aides-soignantes et d'un médecin vacataire, dépend de l'obtention du Forfait de Soins Courants (FSC) alloué à l'établissement par l'Agence Régionale de Santé (ARS).

Les objectifs du FSC :

Prévenir :

Les principales causes de la perte d'autonomie (trouble de la mémoire, trouble cognitif, trouble de l'équilibre, chute, malnutrition)

Évaluer :

Pour mobiliser les moyens et répondre aux problèmes

Accompagner :

Des conseils en matière d'hygiène de vie, d'aménagement de l'appartement et de sécurité. En lien avec le médecin traitant et la famille, il est convenu de :

- La nécessité d'une aide extérieure, d'une aide pratique et de confort matériel (déambulateur, siège de douche, poignée, sur élévateur de toilette...) et/ou d'une aide pour des soins d'hygiène et de confort
- La vérification ponctuelle de la prise des médicaments
- La réalisation de certains soins infirmiers (instillation de collyres, pansement, bas de contention et surveillance tensionnelle)
- À la prise de décision sur un départ EHPAD quand cela s'avère nécessaire

Maintenir l'autonomie :

Le FSC a pour vocation d'accompagner et d'être présent lors de perte d'autonomie ou de besoins ponctuels (retour d'hospitalisation, opération, évènements indésirables, maladies, etc..).

L'équipe soignante a pour mission d'anticiper, évaluer et accompagner les pertes d'autonomie en partenariat avec les médecins traitants et les familles. Elle permet aux résidents atteints d'une affection légère, ou rentrant d'hospitalisation, de bénéficier de soins et de l'aide nécessaire pour retrouver rapidement leur autonomie.

Non seulement cette équipe effectue un travail de prévention efficace, mais sa présence rassurante joue un rôle primordial dans le lien social apporté aux résidents.

Le recours aux intervenants libéraux

L'équipe médicale assure le relais de l'information et de la bonne communication entre les différents intervenants libéraux pouvant exercer autour de la vie du résident pour les actes soignants de type kinésithérapie, infirmiers ou encore les auxiliaires de vie.

Le transfert d'actes réalisés par le personnel FSC vers d'autres catégories de personnel de la résidence autonomie :

- Traçabilité quotidienne d'un signe de vie pour chaque résident
- Vigilance du respect du régime alimentaire
- « Phoning » concernant des événements exceptionnels (Canicule, Covid-19)

Organisation du service pôle de soins

▪ **Le médecin coordinateur**

➤ Son rôle :

Le médecin intervenant au sein de la résidence Les Stréltizias a un rôle d'expert, il donne un avis argumenté sur le degré d'autonomie des résidents, lors de leur admission et tout au long de leur séjour.

Il participe à la prévention des risques susceptibles d'impacter l'état de santé des résidents. Il est responsable de la gestion du dossier médical des résidents.

➤ Ses missions et activités principales :

- Évaluer l'autonomie :
 - A l'admission des résidents :
 - En consultation annuelle de suivi avec chaque résident, même si il n'est pas le médecin référent et valider avec l'équipe les grilles GIR.
- Suivi médical des résidents organisé à l'espace médical de la résidence.
- Préparer les éléments du dossier des résidents orientés vers un établissement médicalisé :
 - Recueillir les avis de l'équipe soignante (infirmière et aides-soignantes) et des intervenants externes (auxiliaires de vie, kinésithérapeute, infirmière libérale, médecin référent...) dans le cadre de l'évaluation du degré de dépendance des résidents,
 - Compléter les éléments du dossier du résident (fiche d'évaluation, argumentaires rédigés, ...).

▪ **L'infirmière coordinatrice**

➤ Son rôle :

L'infirmière est garante du bien-être des résidents et leur apporte son soutien moral. Elle assure une veille médicale au sein de l'établissement et donne un avis infirmier en cas de besoin.

➤ Ses missions et activités principales :

Soins techniques :

- Assurer les soins auprès des résidents jusqu'à la prise en charge des intervenants libéraux (kinésithérapeute, infirmier libéral, aide-soignante, auxiliaire de vie),

- Soins ponctuels (prise de température, tension, pansements sur des plaies peu étendues, pommadage, pose de collyres, recueil aseptique des urines, etc),
- Intervenir auprès du résident selon les prescriptions du médecin,
- Établir ou vérifier les piluliers des résidents nécessitant un accompagnement,
- Aider à la prise de médicaments en cas de besoin,
- Conseiller les aides-soignantes concernant les soins techniques et les soins relationnels à dispenser aux résidents,
- Assurer la prévention et la réalisation de la vaccination saisonnière (résidents + personnel de la résidence).

Prévention :

- Assurer une surveillance globale de l'état de santé des résidents,
- Mettre en œuvre les consignes du médecin en cas de vigilance particulière auprès d'un résident,
- Information et conseil en matière de prévention en santé et hygiène,
- Assurer le développement de la participation des résidents à l'ensemble des animations et activités physiques (informer, expliquer et inciter),
- S'assurer de la bienveillance et de la bientraitance de l'ensemble de l'équipe au quotidien,
- Création à l'arrivée du Projet de Vie Individualisé, vérification de la mise en place et mise à jour annuelle,
- Sensibilisation à la sécurisation du cadre de vie et le repérage des fragilités,
- Assurer le suivi des résidents et leur accompagnement vers un établissement médicalisé.

Relationnel :

- Maintenir le contact avec tous les résidents,
- Traçabilité quotidienne d'un signe de vie pour chaque résident,
- Coordonner le travail des aides-soignantes,
- Établir une liaison régulière avec les intervenants extérieurs - entre eux et avec les résidents - ainsi que la coordination découlant des prescriptions du médecin,
- Assure le lien de la bonne communication avec les équipes de direction, d'animation, d'accueil et de restauration.

Administratif :

- Assurer le suivi annuel du planning des rdv avec le médecin,
- Gestion du planning de l'équipe soignante dont le recrutement des CDD pour remplacements temporaires,
- Remplir avec l'équipe les grilles GIR,
- Assurer le suivi des statistiques des données médicales (GIR, entrée et sortie pour hospitalisation +/-72h, chutes, tableau residEhpad Ameli),
- Participer aux commissions d'admission, de suivi et de réorientation,
- Assurer le suivi médical des candidatures dans la phase d'admission,
- Participer à la rédaction et à la mise à jour du dossier du résident (dossier de soins + dossier médical),
- Suivi de la qualité et mise en place d'actions (évaluation interne et externe).

L'aide-soignante

➤ Son rôle :

Elle contribue au bien être des résidents. En collaboration et sous la responsabilité de l'infirmière coordinatrice, elle assure les soins de bien être, de confort et d'éducation à la santé. L'aide-soignante accompagne les personnes dans la réalisation des activités de la vie quotidienne et participe aux actions individuelles et collectives de prévention de perte d'autonomie. L'aide-soignante est amenée à assurer des soins de nursing.

➤ Ses missions et activités principales :

Soins techniques :

- Soins de nursing,
- Surveiller la prise des médicaments. En cas d'impossibilité du résident pour raison de santé, aller les chercher à la pharmacie,
- Aider la personne dans les gestes de la vie quotidienne et repérer les changements d'attitude.

Relationnel :

- Procéder à l'observation et au recueil des données relatives à l'état clinique du résident,
- Assurer la transmission des observations par écrit et oralement lors des débriefings quotidiens,
- Remplir le cahier des transmissions,
- Traçabilité quotidienne d'un signe de vie pour chaque résident.

Administratif :

- Remplir les grilles d'observation,
- Participer à l'analyse de requalification des GIR.

Prévention de perte d'autonomie :

- Cerner l'état du résident (clinique, psychologique) et consigner les informations recueillies dans le dossier médical,
- Assurer le développement de la participation des résidents à l'ensemble des animations et activités physiques (informer, expliquer et inciter),
- Aide aux déplacements pour les activités,
- Information et conseil en matière de prévention (chutes, etc) en santé et hygiène (bucco-dentaire, etc),
- Création à l'arrivée du Projet de Vie Individualisé, vérification de la mise en place et mise à jour annuelle,
- S'assurer de la bienveillance et de la bienveillance de l'ensemble de l'équipe au quotidien.

Lors des congés ou d'absences longues durées, infirmière coordinatrice et aides-soignantes sont remplacées afin de maintenir une continuité de soins.

Les approches non médicamenteuses

Au sein de la résidence, l'accompagnement et le soin ne se résument pas au seul emploi de traitement médicamenteux. En effet, le soin passe également par le « prendre soin », le relationnel et l'écoute. Cette notion est indispensable à la fois pour les résidents mais aussi pour le personnel.

Objectif 1: Prévenir la santé hygiène bucco-dentaire

⇒ Action 1 : Sensibiliser les résidents à l'hygiène bucco-dentaire

- Indicateur : Tableau d'émergence par les résidents et/ou par l'équipe soignante

Objectif 2: Optimiser la gestion des urgences

⇒ Action 1 : mettre en place les procédures d'urgence et sensibiliser le personnel

- Indicateur : émergence du personnel

Objectif 3: Optimiser l'utilisation du forfait soins

⇒ Action 1 : Clarifier les missions des aides-soignantes dans le FSC et le FA

- Indicateur : Projet d'établissement

⇒ Action 2 : Mettre à jour les protocoles de soins

- Indicateur : Classeur des protocoles

Objectif 4: Améliorer la prévention des déficients sensoriels

⇒ Action 1 : développer la prévention des déficiences sensorielles

- Indicateur : émergence des résidents

Les limites de prise en charge de la RA et accompagnement à la dépendance

Les limites de prise en charge de la RA

La résidence autonomie Les Stréltizias n'est pas destinée à accueillir des personnes dont le niveau d'autonomie nécessite une assistance constante dans les actes de la vie quotidienne.

Le décret n° 2007-793 du 9 mai 2007 prévoit les modalités de relogement des personnes admises postérieurement à la date de sa publication et devenues dépendantes. Ainsi, l'établissement propose aux résidents dont le niveau de dépendance évolue vers les GIR* 3 à 1 une orientation vers un établissement médicalisé dans un délai d'un an.

Accompagnement fin de vie / démarche palliative

Il est du libre choix du résident de choisir le lieu et la manière dont il souhaite assurer sa « fin de vie ».

La Résidence Les Stréltizias est sous convention avec l'hôpital privé gériatrique Les Sources à Nice. Les services de l'hôpital d'Antibes sont généralement sollicités en raison de la proximité.

Le Forfait de Soins Courant n'a pas vocation à accompagner les résidents jusqu'à la fin de vie. La résidence peut avoir vocation dans le cadre légal mais avec des appuis externes (SSIAD, réseau palliatif etc...).

Objectif 1: Favoriser la filière Univi dans la cadre des réorientations de résidents

⇒ Action 1 : Clarifier dans le Contrat de Séjour les limites de prise en charge

- Indicateur : Contrat de séjour

⇒ Action 2 : Conventionner avec la Maison de Fannie, EHPAD

- Indicateur : Convention signée

Projet social

PROJET SOCIAL : LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

L'organigramme

Les données relatives aux Ressources Humaines

Organigramme de l'ensemble des équipes mutualisées au sein de la structure (Résidence autonomie, hôtel, résidence hôtelière, restauration).

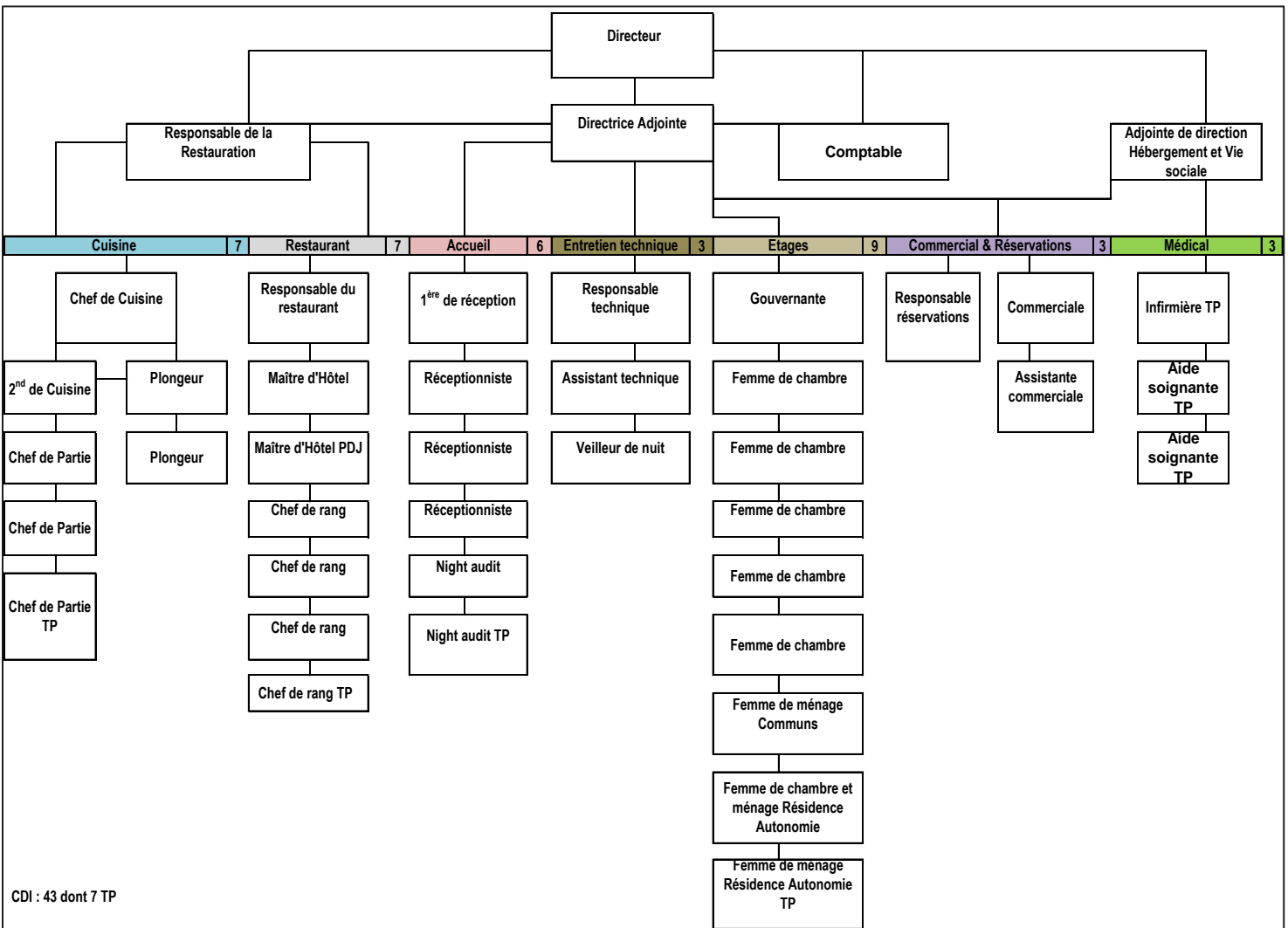


Tableau des Equivalents Temps Pleins (ETP) dédiés à la résidence autonomie :

Répartition Résidence Autonomie	ETP convention HCR 169 mois	ETP convention ESMS 151,67 mois
Administratif Total	4,43	4,93
Accueil Jour	1,2	1,34
Accueil Nuit	1,33	1,48
Ass. Dir. Hébergement vie sociale	0,80	0,89
Administratif	1,1	1,23
Agent Service Hospitalier Total	4,27	5,04
Entretien nettoyage	1,94	2,17
Entretien technique	0,7	0,78
Restaurant	1,63	2,09
Auxiliaire de Vie Sociale	0	0,00
Aide Soignante	0,95	1,05
Infirmière Diplômée d'Etat	0,77	0,86
Cuisine	1,3	1,45
Total	11,72	13,33

Un personnel respectueux et professionnel

La direction des Stréltzias privilégie la présence d'un personnel qualifié, compétent et respectueux.

Les nouveaux embauchés sont sensibilisés, durant les entretiens préalables et l'intégration, de la spécificité du complexe qui s'étend autour de la personne âgée et de l'attention particulière à apporter aux résidents.

Il est notamment précisé dans le règlement intérieur diffusé à l'ensemble du personnel ainsi que sur chaque contrat de travail :

Compte tenu de la vulnérabilité potentielle de notre clientèle hébergée dans la partie résidence autonomie de notre établissement, tous liens entre notre personnel et nos clients qui ne soient pas directement liés aux fonctions du salarié et de l'activité de notre entreprise sont formellement interdits et tout particulièrement les éventuels liens financiers (ex : emprunt de somme d'argent) commerciaux (ex : exécution de prestations ou services « payants ») ou dons des résidents au bénéfice des salariés.

La mutualisation et transversalité des équipes

La résidence autonomie est au centre d'un complexe dont les équipes sont transverses.

La mutualisation des équipes présente l'avantage de transférer le savoir-faire spécifique à une catégorie de clientèle sur une autre catégorie de clientèle. L'écoute et l'attention particulière portées aux résidents de la résidence autonomie sont transférées naturellement par l'équipe aux clients hôteliers. Inversement, la prise en compte systématique de la satisfaction du client hôtelier est appliquée quotidiennement par le personnel au résident qui apprécie d'être toujours reconnu après des années de présence.

Recrutement, accueil et intégration des nouveaux salariés

Pour les différents services, les recrutements sont réalisés par chaque chef de service :

- L'infirmière coordinatrice pour les aides-soignantes ;
- La gouvernante pour l'équipe d'entretien ;
- La première de réception pour l'équipe d'accueil ;
- Le responsable restauration, accompagné du chef de cuisine ou du maître d'hôtel pour les équipes de la restauration.

Tous les recrutements sont réalisés et validés en collaboration avec l'équipe de direction.

Pour faciliter l'intégration du collaborateur, un accompagnement est organisé à son arrivée et les documents suivants lui sont remis :

- le livret d'accueil
- le règlement intérieur
- la fiche de poste
- le trombinoscope des résidents

Les fiches de postes

Les fiches de postes sont élaborées pour l'ensemble des catégories professionnelles mentionnées sur l'organigramme.

L'élaboration des plannings

Les plannings sont réalisés par les chefs de services et validés par l'équipe de direction.

Les entretiens professionnels – L'évaluation

Les entretiens professionnels sont réalisés tous les deux ans. Il est destiné à envisager les perspectives d'évolution professionnelle du salarié et les formations qui peuvent y contribuer.

Les entretiens d'évaluation sont quant à eux réalisés tous les ans et permettent à la direction et aux salariés d'évaluer la qualité de la collaboration sur la base de la fiche de poste et des objectifs.

La politique de formation et d'information des professionnels

Convaincu que l'amélioration de la qualité présente et future passe par une meilleure qualification des intervenants, l'établissement s'engage à maintenir et renforcer, dans la mesure de ses possibilités, le niveau de formation de ses salariés.

Un plan de formation annuel est élaboré par l'établissement. Ces formations sont adaptées à la nature des postes et prennent en compte les thématiques suivantes :

- Bientraitance,
- Prendre soin de la personne âgée,
- Déficience sensorielle,
- Nutrition.

Les salariés participent aux formations obligatoires (premiers secours, incendie, manipulation des extincteurs, habilitation électrique).

La prévention des risques professionnels

L'établissement a un Document Unique d'Évaluation des Risques professionnels qui est mis à jour chaque année.

Les risques sont identifiés par service et font l'objet d'une cotation intégrant la fréquence d'exposition et la gravité. Des mesures à mettre en place sont indiquées.

La qualité de vie au travail

« Améliorer la qualité de la vie au travail dans l'établissement, c'est contribuer efficacement à la qualité de prise en soin de nos résidents »

Outre les réunions hebdomadaires avec les responsables de service, la direction s'applique à maintenir un climat paisible et à entretenir un échange quotidien direct avec l'ensemble des collaborateurs.

Les salariés évoluent au sein d'un cadre de travail rénové et entretenu et une salle de pause est à leur disposition.

Des œuvres sociales contribuent également à une meilleure qualité de vie au travail :

- Action logement pour aider les salariés à accéder à des logements sociaux
- Chèque cadeau à Noël
- Chèque cadeau le jour de l'anniversaire

Objectif : Mettre en conformité les ressources humaines

- ⇒ **Action 1 : Développer les formations liées à la perte d'autonomie et aux déficiences sensorielles**
 - *Indicateur : Attestation de formation*
- ⇒ **Action 2 : Planifier les EAD (1 fois par an) et les entretiens professionnels (tous les 2 ans)**
 - *Indicateur : EAD et EP signés dans les dossiers du personnel*

Projet qualité

Inscrite dans la loi du 2 Janvier 2002, la mise en œuvre de la démarche qualité et de gestion des risques dans les établissements d'accueil pour personnes âgées est aujourd'hui incontournable. Ce projet sous-entend la formulation d'objectifs pour les années à venir dans un but d'améliorer les pratiques professionnelles et la qualité des prestations proposées aux résidents pour aboutir à une conduite de changement. Ces objectifs et leur réalisation auront un impact positif sur les services rendus aux résidents et par conséquent sur leur satisfaction ainsi que sur celle de leur entourage et du personnel de l'établissement puisque leurs suggestions, commentaires seront pris en considération selon leur recevabilité.

Le projet d'établissement fait partie intégrante de la démarche d'amélioration continue de la qualité car ce dernier constitue un des sept outils obligatoires de la loi 2002-2 avec le livret d'accueil, la charte des droits et libertés de la personne accueillie, le contrat de séjour, la personne qualifiée ou médiateur, le conseil de la vie sociale et le règlement de fonctionnement.

Les évaluations internes et externes, les questionnaires de satisfaction, la gestion des événements indésirables sont des actions qui s'inscrivent avant tout dans une culture de satisfaction et de bienveillance de la personne accueillie tout en permettant de sensibiliser davantage le personnel.

Politique qualité UNIVI

La mise en place de conditions facilitantes pour le pilotage de la démarche qualité :

➤ L'identification de « référente qualité » par établissement

L'établissement compte un référent qualité, représenté par le responsable hébergement et vie sociale.

Son rôle et ses missions sont cadrés par une fiche missions annexée au contrat de travail. Il a bénéficié d'une formation à la démarche qualité et participe régulièrement aux rencontres de la Communauté qualité.

Les référents qualité des établissements gérontologiques constituent un réseau actif. Ils ont vocation à se rencontrer de manière régulière (1 à 2 fois par an) en complément des formations qualité pour œuvrer sur des sujets communs et faire progresser les pratiques professionnelles. Ces rencontres sont coordonnées par le Pôle UNIVI.

➤ La clarification des rôles entre UNIVI / directeur / référent qualité

Le **Pôle UNIVI** définit la politique qualité, accompagne les établissements dans le déploiement des outils communs UNIVI, contrôle le suivi de la démarche qualité et accompagne les référents qualité dans l'exécution de leurs missions.

Le **directeur** est le « pilote » de la démarche qualité, il est le garant de l'amélioration continue de la qualité.

Le **référent qualité** :

- Coordonne le plan d'actions de progrès général (PAP) et suit la mise en œuvre des actions d'amélioration avec les référents de processus
- Est le garant de la gestion des réclamations en interne
- Réalise des audits internes sur les processus de l'établissement
- Pilote la gestion des risques « métiers » ou opérationnels
- Structure la gestion documentaire de l'établissement
- Met en place tous les ans l'enquête de satisfaction des résidents et tous les deux ans celle des proches
- Coanime le comité qualité avec le directeur

La gestion des risques

La prévention et la prise en charge des chutes

La chute chez la personne âgée provoque des dommages physiques, entraînant une perte de confiance en soi et une vie sociale en retrait.

Dès lors, la prévention des chutes repose sur plusieurs actions menées auprès du résident :

- Une sensibilisation régulière des résidents par l'équipe soignante
- La proposition de séances d'exercices pour le maintien de l'équilibre

L'adaptabilité des logements permet de réduire le risque de chute lié à l'habitat. La vigilance quotidienne de l'équipe, soignante notamment, reste primordiale.

Du risque de maltraitance à la bientraitance

La direction de la résidence est vigilante concernant les risques de maltraitance. La conduite d'une démarche auprès des équipes sur la bientraitance et la formalisation d'une procédure pour signaler les actes de maltraitance permettent de réduire le risque.

L'identification des situations de vulnérabilité potentielles permet de proposer des prises en charge ou des moyens préventifs.

Un recueil des réclamations permet d'inscrire les événements et les actions correctives.

La formation du personnel, concernant l'accompagnement de la personne âgée dans le respect de son intégrité morale et physique, est inscrite dans le plan de formation.

Le développement durable

La résidence Les Stréltizias s'est engagée dans une démarche de développement durable et a bénéficié dans ce cadre, d'un accompagnement et d'un diagnostic de la part du prestataire Primum Non Nocere.

Plusieurs axes ont été engagés par la suite :

- L'isolation thermique du bâtiment de la résidence autonomie
- La mise en place du tri sélectif (verre, piles, ampoules, DEEE, cartouches d'encre, papier, carton...)
- La mise en place d'un compost en cuisine
- La formation auprès des acheteurs pour les achats écoresponsables
- L'utilisation de papier recyclé

- La distribution de gourdes au staff dans une démarche de diminution du plastique
- Le changement de toutes les baies vitrées des résidents pour une isolation thermique et phonique
- La sensibilisation du personnel et des résidents aux écogestes
- L'élaboration d'une charte développement durable

Le dispositif d'évaluation de la qualité

L'établissement fonctionne avec une dotation soins depuis juillet 1992. Dans le cadre du renouvellement de son autorisation, l'établissement est soumis aux dispositions transitoires liées à la loi du 2 janvier 2002.

Dans le respect du calendrier transitoire, la démarche qualité de la résidence autonomie Les Stréltizias a réglementairement débuté avec l'évaluation interne, dite autoévaluation, réalisée au cours de l'année 2013 et remis aux autorités de tutelle le 16/12/2013.

Cette autoévaluation a été suivie d'une évaluation externe réalisée au cours de l'année 2014 par un organisme extérieur habilité.

Dans le cadre du renouvellement de l'autorisation de 2017 et dans le respect du calendrier, une nouvelle évaluation interne a également été remis aux autorités de tutelles le 16/09/2020. L'évaluation externe devra être réalisée au plus tard le 1^{er} janvier 2022.

Évaluer les activités déployées exige de mettre en évidence les missions, les caractéristiques des populations accompagnées, les objectifs poursuivis et les résultats attendus. Ce sont les critères, élaborés par l'établissement, qui permettent de choisir puis d'analyser les informations pertinentes et de porter un avis sur la qualité du service rendu.

Ces évaluations permettent également de concevoir des axes d'amélioration pour les cinq années à venir. Une telle démarche a pour objectif de faire progresser la qualité des prestations rendues et la satisfaction des usagers en ayant impliqué directement le personnel et les résidents.

Cependant, la démarche qualité ne s'arrête pas à ces deux évaluations et s'accompagne d'enquêtes de satisfaction à destination des résidents. Leur expression et participation font partie des thèmes centraux de l'évaluation et l'établissement les favorise grâce aux réunions du CVS ainsi que par la réalisation de questionnaires. Ces derniers sont utilisés afin de recueillir le point de vue des résidents sur la qualité des prestations, du cadre de vie et de l'organisation quotidienne. A travers cette initiative, la structure développe auprès des usagers une culture favorisant leur implication dans la vie de la résidence.

Objectif 1: Analyser les résultats des enquêtes de satisfaction

- ⇒ Action 1 : Identifier collectivement les axes de progrès issus des enquêtes de satisfaction
 - Indicateur : inscription dans le PAP Ageval
- ⇒ Action 2 : Suivre les actions de progrès issues des enquêtes de satisfaction
 - Indicateur : Suivi du PAP Ageval

Objectif 2: Gérer et suivre les événements indésirables

- ⇒ Action 1 : Instaurer la FEI et sensibiliser les professionnels, résidents et familles à son utilisation
 - Indicateur : Classeur des FEI

⇒ Action 2 : Saisir tous les événements indésirables dans le logiciel Ageval

- Indicateur : Ageval

⇒ Action 3 : Insérer les plaintes et réclamations au circuit des événements indésirables

- Indicateur : Classeur des FEI

Objectif 3: Prévenir la maltraitance et améliorer la promotion de la bientraitance

⇒ Action 1 : Définir dans le futur PE la position de l'établissement en termes de bientraitance

- Indicateur : Projet d'établissement

⇒ Action 2 : Former le personnel à la bientraitance

- Indicateur : Attestation de formation

Objectif 4: Elaborer le plan bleu

⇒ Action 1 : Mettre à jour le plan bleu tous les ans

- Indicateur : Plan bleu

Objectif 5: Mettre en conformité réglementaire le projet d'établissement

⇒ Action 1 : Mettre à disposition le PE à l'accueil

- Indicateur : Vérifier à l'accueil

⇒ Action 2 : Faire une évaluation annuelle du PE

- Indicateur : Mise à jour de la date du PE sur la page d'accueil

⇒ Action 2 : Prévoir une synthèse du PE

- Indicateur : Projet d'établissement

Synthèse des objectifs du projet d'établissement

PROJET DE VIE					
Garantir les droits individuels des résidents	2021	2022	2023	2024	2025
Réaliser une information sur le mandat de protection future	x				
Remettre la notice d'information réglementaire sur la personne de confiance au moins 8 jours avant l'entretien de signature du contrat de séjour	x				
Conformer le traitement de la liste d'attente au RGPD	x				
Améliorer la démarche d'élaboration des PVI	2021	2022	2023	2024	2025
S'appuyer sur la procédure « élaboration des PVI en résidence autonomie	x				
Formaliser 100% des avenants au contrat de séjour reprenant les objectifs et prestations		x			
Mettre à jour annuellement les PVI des résidents	x				
Spécifier dans le PVI des résidents s'ils portent des prothèses dentaires auditives ou autres	x				
Identifier les besoins de prestataires externes dans les PVI	x				
PROJET DE VIE SOCIALE					
Améliorer la prévention de la perte d'autonomie	2021	2022	2023	2024	2025
Faire appel à un professionnel compétent pour la mise en place de l'atelier mémoire	x				
Développer le forfait autonomie	x				
Améliorer la prévention des chutes	2021	2022	2023	2024	2025
Mettre en place une activité de prévention des chutes	x				
Diffuser largement les protocoles de gestion des chutes	x				
Former l'ensemble du personnel de la résidence à la prévention des chutes des résidents			x		
Garantir la visibilité de l'établissement	2021	2022	2023	2024	2025
Mettre en cohérence les pages internet de la résidence	x				
Vérifier la page Facebook de l'établissement	x				
Ouvrir l'établissement sur et à l'extérieur	2021	2022	2023	2024	2025
LES DROITS ET LIBERTES DES RESIDENTS					
Se mettre en conformité avec le RGPD	2021	2022	2023	2024	2025
Se mettre en conformité avec le RGPD	x				
Compléter les affichages obligatoires	2021	2022	2023	2024	2025
Afficher les coordonnées du médiateur à la consommation	x				
Afficher le prix des prestations annexes	x				

PROJET D'ÉTABLISSEMENT Les Stréltzias

PILOT/ENR/1.

Date : 10/12/2020

Version : 1

Page 48 sur 49

Se mettre en conformité avec l'affichage RGPD sur la vidéosurveillance	x				
Améliorer le fonctionnement du CVS	2021	2022	2023	2024	2025
Aborder la démarche qualité en réunion CVS	x				
PROJET HOTELIER					
Améliorer la prestation de restauration	2021	2022	2023	2024	2025
Adapter les menus dans les ascenseurs aux résidents déficients visuels	x				
Systématiser une fois par an les enquêtes de satisfaction relatives à la restauration	x				
Former le chef de cuisine à l'élaboration de menus équilibrés et à leurs adaptations aux personnes âgées	x				
Améliorer la prestation de bionettoyage	2021	2022	2023	2024	2025
Former le personnel aux techniques de bionettoyage	x				
Prévenir la légionelle					
Formaliser la procédure de prévention du risque légionelle	x				
PROJET DE SOINS					
Prévenir la santé hygiène bucco-dentaire	2021	2022	2023	2024	2025
Sensibiliser les résidents à l'hygiène bucco-dentaire	x				
Optimiser la gestion des urgences	2021	2022	2023	2024	2025
Mettre en place les procédures d'urgence et sensibiliser le personnel	x				
Optimiser l'utilisation du forfait soins	2021	2022	2023	2024	2025
Clarifier les missions des aides-soignantes dans le FSC et le FA	x				
Mettre à jour les protocoles de soins	x				
Améliorer la prévention des déficients sensoriels	2021	2022	2023	2024	2025
Développer la prévention des déficiences sensorielles		x			
Favoriser la filière Univi dans la cadre des réorientations de résidents	2021	2022	2023	2024	2025
Clarifier dans le CS les limites de prise en charge	x				
Conventionner avec la Maison de Fannie	x				
PROJET SOCIAL					
Mettre en conformité les ressources humaines	2021	2022	2023	2024	2025
Développer les formations liées à la perte d'autonomie et aux déficiences sensorielles		x			
Planifier les EAD (1 fois par an) et les entretiens professionnels (tous les 2 ans)	x				
PROJET QUALITE					

PROJET D'ÉTABLISSEMENT Les Stréltzias

Analyser les résultats des enquêtes de satisfaction	2021	2022	2023	2024	2025
Identifier collectivement les axes de progrès issus des enquêtes de satisfaction	x				
<i>Suivre les actions de progrès issues des enquêtes de satisfaction</i>	x				
Gérer et suivre les événements indésirables	2021	2022	2023	2024	2025
Instaurer la FEI et sensibiliser les professionnels, résidents et familles à son utilisation	x				
Saisir tous les événements indésirables dans le logiciel Ageval	x				
Insérer les plaintes et réclamations au circuit des événements indésirables	x				
Prévenir la maltraitance et améliorer la promotion de la bientraitance	2021	2022	2023	2024	2025
Définir dans le futur PE la position de l'établissement en termes de bientraitance	x				
Former le personnel à la bientraitance		x			
Elaborer le plan bleu	2021	2022	2023	2024	2025
Mettre à jour le plan bleu tous les ans	x				
Mettre en conformité réglementaire le projet d'établissement	2021	2022	2023	2024	2025
Mettre à disposition le PE à l'accueil	x				
Faire une évaluation annuelle du PE	x				
Prévoir une synthèse du PE	x				