



Projet d'établissement 2020-2024

Lors de sa réunion du 13 décembre, le Conseil d'Administration de l'Association Le Bon Pasteur a décidé de prolonger d'une année l'actuel projet d'établissement (2020-2024), afin de l'aligner avec l'évaluation de la Haute Autorité de Santé (HAS) prévue en septembre 2026. Cette évaluation sera réalisée par l'organisme CEPHEE, recruté conjointement avec le soutien du cabinet COSMEDINE, dans le cadre d'un accompagnement spécifique aux EHPAD d'inspiration chrétienne : Maison Michelle Guillaume, Résidence Saint Gabriel et Résidence Sainte Famille de Grillaud.

EHPAD Maison du Bon Pasteur

11 Rue du Haut Moreau

44 000 NANTES

Tél : 02 40 74 37 31

Mail : accueil@asso-bon-pasteur.com



Projet d'établissement 2020-2024

EHPAD Maison du Bon Pasteur

11 Rue du Haut Moreau

44 000 NANTES

Tél : 02 40 74 37 31

Mail : accueil@asso-bon-pasteur.com

Dernière mise à jour le 06/02/2020

SOMMAIRE

INTRODUCTION

PROJET ASSOCIATIF

PROJET DE VIE

- 1 La bientraitance
- 2 L'accueil du nouveau résident et la mise en place du projet d'accompagnement individualisé
- 3 La communication
- 4 L'accompagnement psychologique
- 5 La restauration
 - a) Les petits-déjeuners
 - b) Le déjeuner et le dîner
 - c) Le goûter
 - d) La collation nocturne
- 6 L'animation
- 7 La lingerie
- 8 Le ménage
- 9 La gestion des risques
 - a) La maintenance et la sécurité
 - b) L'hygiène de l'eau
 - c) L'hygiène alimentaire
 - d) Les risques en milieu professionnel
 - e) La gestion des événements indésirables
 - f) La gestion des déchets
- 10 Le respect de la liberté, l'intimité, la vie sociale et citoyenne

PROJET DE SOINS

- 1 Le prendre soin
- 2 La prise en charge médicale et paramédicale du résident
 - a) Le secret médical
 - b) Le circuit du médicament
 - c) La lutte contre la douleur
 - d) La prise en charge des urgences médicales internes
 - e) La lutte contre les troubles nutritionnels et la déshydratation
 - f) La lutte contre les escarres

- g) L'encadrement du recours à la contention
 - h) L'accompagnement de l'incontinence
 - i) Le suivi bucco-dentaire
 - j) Appareils auditifs et autres prothèses
- 3 La prise en charge spécifique des personnes désorientées
- 4 L'accompagnement des résidents en fin de vie
- 5 L'organisation et la transmission de l'information médicale
- a) Le dossier médical
 - b) Le plan de soins personnalisé
 - c) Les réunions
 - d) Les protocoles de prévention ou d'action
- 6 Les relations avec les professionnels libéraux
- 7 Les relations avec les partenaires sanitaires

RESSOURCES HUMAINES ET PARTENARIATS

- 1 Ressources humaines
- 2 Partenariats

CONCLUSION

ANNEXE

INTRODUCTION

Un premier projet d'établissement avait été établi courant 2006 pour la signature de la première convention tripartite qui est intervenue en 2008. Pour celui-là, l'ensemble des salariés n'avait pas été sollicité.

A la demande de la Direction, le personnel s'est réuni plusieurs fois en 2011 pour élaborer collectivement le projet de vie de la Maison du Bon Pasteur. Ce travail, réalisé en équipe pluridisciplinaire, a réuni toutes les catégories professionnelles autour de la question centrale de l'accompagnement des résidents, prêtres ou laïcs. Ont ainsi participé à cette réflexion et à l'élaboration des projets : infirmiers, aides-soignants de jour et de nuit, Aides Médico-Psychologiques, agents de service de jour et de nuit, lingère, agent d'entretien, comptable, maîtresse de maison, infirmière coordinatrice, directrice et la société de restauration extérieure (Ansamble Breiz Restauration).

Ont tout d'abord été déclinées les valeurs qui sont inscrites dans une charte en annexe qui peut être réactualisée, si nécessaire, tous les ans. Puis ont été définis pour chaque thème, l'organisation actuelle, les points de qualité de l'établissement et enfin, les axes à améliorer.

En 2013, une nouvelle version du projet d'établissement a été élaborée pour la période 2014 – 2018. Chaque année il fait l'objet d'une évaluation en équipe pluridisciplinaire, dans le cadre de l'évaluation interne,

Ce nouveau projet d'établissement, fruit d'une réflexion pluridisciplinaire d'actualisation à partir de la version précédente, a été soumis au Conseil de la Vie Sociale pour avis le 28 janvier 2020 et validé par le Conseil d'Administration le 6 février 2020.

Voici donc le projet d'établissement de la Maison du Bon Pasteur 2020 -2024 dans le cadre du 1^{er} CPOM (2020-2024) pour les 64 résidents dont 3 en hébergement temporaire.

PROJET ASSOCIATIF

Créée en 2001, l'Association Le Bon Pasteur, association loi 1901, gère la Maison du Bon Pasteur, œuvre diocésaine par laquelle l'Evêque du Diocèse de Nantes exerce la responsabilité d'assurer à tous les prêtres et les diacres permanents, en cas de nécessité, de son diocèse des conditions de vie et de ministère satisfaisantes jusqu'à leur décès.

La Maison du Bon Pasteur est la propriété de l'Association Immobilière du Diocèse de Nantes (AIDN).

Au sein du Conseil d'Administration de l'Association Le Bon Pasteur est présent, un délégué de l'Evêque, détenteur d'un droit de veto.

La Maison du Bon Pasteur est un Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD) depuis la signature de la première convention tripartite signée avec le Conseil Départemental et l'Agence Régionale de la Santé (ARS) en 2008.

Par ailleurs, il est à noter que l'entrée des prêtres et des diacres à la Maison du Bon Pasteur se fait par nomination de l'Evêque publiée dans le journal officiel du diocèse.

Tout ceci donne à la Maison du Bon Pasteur un caractère spécifique :

- c'est une maison de retraite, prioritairement pour des prêtres et des diacres, constituant une communauté
- c'est une maison de retraite qui accueille des laïcs dont des religieux(ses), en fonction des places disponibles
- c'est une maison de retraite qui reçoit pour un temps des résidents temporaires.

- Une maison de retraite, prioritairement, pour des prêtres et des diacres

Les chrétiens du Diocèse de Nantes et leur Evêque en raison de l'incardination canonique et en reconnaissance des services rendus souhaitent que les prêtres vivent la dernière étape de leur vie dans les meilleures conditions possibles. Cela demande :

- que leur autonomie soit, autant que possible, préservée
- que leur vie spirituelle soit prise en compte
- qu'on veille à leur épargner la solitude
- que les soins requis leur soient assurés dans l'établissement autant que faire se peut
- qu'ils bénéficient sur place, en fin de vie, de soins palliatifs appropriés, dans un climat d'attention aux personnes et dans le respect de leur dignité.

Les prêtres et les diacres résidents à la Maison du Bon Pasteur continuent à exercer leur ministère par la prière, l'accueil, l'accompagnement spirituel, etc. Cela demande :

- que l'organisation de l'établissement leur permette de participer aux célébrations communes à la chapelle et en particulier à la messe quotidienne
- qu'ils puissent recevoir et accueillir dans des lieux personnels (deux pièces par logement permettant d'accueillir les visites) et collectifs aménagés à cet effet. Le salon d'accueil est régulièrement utilisé et peut être réservé par les résidents.
- que ceux qui sont en mesure d'assurer un ministère hors de l'établissement puissent le faire sans difficulté.

Même si les prêtres et les diacres diocésains ne sont pas des religieux, il existe entre eux une fraternité sacerdotale qui doit pouvoir se concrétiser à tous les âges de la vie et dans toutes les situations, y compris dans une maison de retraite.

C'est pour cela que l'ensemble des prêtres présents dans l'établissement est constitué en communauté avec un Responsable de la Communauté des Prêtres nommé par l'Evêque. Il habite dans l'établissement dans un logement de fonction à ce jour.

Le Responsable de la Communauté des Prêtres a la charge d'animer cette communauté, d'accueillir ceux qui y entrent, d'intervenir en lien avec l'Association Diocésaine dans la détermination de leur traitement, de jouer à certains égards auprès des résidents le rôle normalement dévolu à la famille et/ou aux personnes de confiance et/ou aux référents familiaux.

Le rôle d'appui du Responsable de la Communauté des Prêtres auprès des prêtres, en lien avec l'équipe de la maison, constitue un vrai soutien dans l'accompagnement des résidents.

Le Responsable de la Communauté des Prêtres peut être sollicité, lorsque nécessaire, pour le Projet d'Accompagnement Individualisé (PAI).

Il assure un lien important pour l'élaboration et la mise en œuvre du programme d'animation, notamment avec l'extérieur (avec le Diocèse, etc.).

Pour les résidents prêtres retirés, il assure également le lien avec le résident lors des hospitalisations.

Il peut également jouer à certains égards auprès des résidents (prêtres) le rôle normalement dévolu à la famille et/ou à des proches : personne de confiance, voire, dans certain cas, de référent familial.

Ce rôle de personne de confiance et celui de référent familial sont occupés par un proche et généralement par la communauté d'origine pour les religieux(ses).

- Une maison de retraite qui accueille des laïcs dont des religieux(ses), en fonction des places disponibles

Depuis juillet 2010, la Maison du Bon Pasteur accueille des laïcs dont des religieux(ses).

- Une maison de retraite qui reçoit pour un temps des résidents temporaires

De par la volonté de l'Evêque, l'établissement accueille en hébergement temporaire prioritairement des prêtres et des diacres qui ne peuvent recevoir dans leur résidence habituelle les soins requis par leur état de santé.

Ce service nécessite des moyens (en locaux et en personnel) permettant de l'assurer dans les meilleures conditions.

Il s'appuie sur un travail fait en amont avec le diocèse, ou, le cas échéant avec l'Immaculée, concernant les conditions d'admission / accueil, qui ne peuvent se faire en mode urgence.

* * *

Pour assurer ces différentes missions, la Maison du Bon Pasteur dispose d'une situation particulière et d'une organisation spécifique des logements des résidents.

Après un vaste chantier de modernisation et d'agrandissement en 1995-1996 et une extension en 2010, l'établissement dispose de 64 logements, 61 d'hébergement permanent et 3 d'hébergement temporaire. Cet ensemble, bâti en zone urbaine, très proche du centre ville et de toutes les commodités, se trouve au milieu d'un parc arboré et aménagé de 14 000 m².

La Maison du Bon Pasteur se compose de 2 bâtiments (20 logements dans l'un et 44 logements dans l'autre) répartis sur 5 niveaux du Rez-De-Jardin au 3^{ème} étage, dont 4 niveaux de logements.

La conception, tant des parties communes que du lieu de vie individuel, tient compte de la spécificité des personnes accueillies : un appartement individuel ; une chapelle et un oratoire ; 2 salles à manger pour les résidents (ainsi qu'une 3^{ème} pour l'accueil des invités), une salle de lecture, deux salles d'activités (Coudray et Parc), une salle de réunion (Abbé GUIBOUT), un petit salon par étage sauf au 3^{ème} étage. Un garage couvert est mis à disposition pour les résidents disposant d'un véhicule.

Les logements individuels

Chaque appartement exclusivement individuel, de 30 m² minimum, comporte : une entrée, un bureau ou petit salon, une chambre, une salle de bain adaptée avec douche et sanitaires.

Chaque résident peut apporter du mobilier personnel, hormis le lit médicalisé et la table de nuit qui sont fournis. Cependant les meubles doivent être adaptés à l'espace ainsi qu'aux contraintes de l'entretien et de la sécurité. Pour cela, l'ergothérapeute intervient pour établir le plan du logement avec le résident et/ou ses proches.

Tous les appartements disposent des équipements techniques courants : 2 prises téléphoniques avec accès privatif direct au réseau extérieur comme au réseau interne, 2 prises pour le téléviseur, appel malade, détecteur d'incendie. Depuis 2013, un accès Internet est mis en place pour les résidents qui le souhaitent.

L'établissement est attentif aux améliorations et suivis des matériels. Dans ce cadre, un plan d'investissement annuel est soumis au Conseil d'Administration lors de l'établissement du budget prévisionnel.

Il n'est pas prévu de restructuration de grande ampleur dans les années à venir.

Le diagnostic accessibilité a été réalisé en 2010, la réalisation des préconisations est en cours, de manière planifiée, en fonction des obligations légales.

Le Conseil d'Administration, soucieux d'assurer le meilleur accompagnement possible aux résidents de la Maison du Bon Pasteur, souhaite que les qualifications des salariés et l'organisation du travail soient adaptées aux modes de prise en charge et que le personnel participe à l'analyse des pratiques. Cette politique managériale se réalise dans un dialogue social constructif autour d'un comité d'encadrement composé de la direction, de l'infirmière coordinatrice et de la maîtresse de maison et avec l'aide notamment des salariés du Comité Social et Economique (CSE).

Une prise en charge de qualité des résidents passe nécessairement par des conditions de vie au travail agréables pour l'ensemble du personnel. Pour cela du matériel et des outils sont mis à disposition des salariés dans ce sens. Par ailleurs, un soutien psychologique individuel est possible pour les salariés qui le souhaitent. La psychologue, attachée à l'établissement, assure également des temps de réflexion sur les pratiques professionnelles en petits groupes ouverts aux salariés qui le souhaitent.

La Maison du Bon Pasteur organise différentes formations continues destinées aux salariés. Le programme de formation annuel est établi en fonction des demandes du personnel, des nécessités du service et du budget de formation. Chaque année, les salariés suivent une formation aux premiers secours, incendie et sur la bientraitance. L'ergothérapeute assure tous les 2 ans une formation en interne gestes et postures. D'autres formations, en soin notamment, ont lieu ponctuellement.

Enfin, le Conseil d'Administration veille à ce que la Maison du Bon Pasteur soit ouverte sur l'extérieur et que des partenariats se mettent en place et se développent.

PROJET DE VIE

1. LA BIENTRAITANCE

Savoir-être

Conscient de l'importance du savoir-être auprès des résidents, l'ensemble du personnel se doit d'être attentif à la discréetion, à la manière de s'adresser aux résidents, soucieux de leur bien-être, réactif à leurs demandes, dans le respect de leurs choix et de leurs refus compatibles avec le fonctionnement de l'établissement.

Dans ce cadre, le résident est systématiquement informé lorsqu'une action le concerne et, en cas de besoin, son accord est recueilli.

La manière de s'adresser aux résidents a été définie en concertation d'équipe et tenant compte des souhaits, majoritaires, des résidents : Utilisation, par défaut, du « *Père – Nom de famille* » pour les prêtres, de « *Frère / Sœur – prénom* » pour les religieux(ses), du « *Monsieur ou Madame – Nom de famille* » pour les laïcs. L'utilisation d'une autre manière de s'adresser au résident fait l'objet d'une décision suite à une discussion d'équipe, formalisée dans le PAI.

L'ensemble du personnel, en application de la charte de bientraitance de l'établissement, doit mettre en œuvre toutes les dispositions nécessaires auprès des résidents, dans le respect de leur intimité, leur liberté d'aller et venir, en tenant compte, dans la mesure du possible, de leurs besoins et envies, tout en respectant les règles de vie en collectivité, avec un accompagnement adapté, de jour comme de nuit.

Le personnel de la Maison du Bon Pasteur suit une formation régulière (annuelle) à la bientraitance. Celle-ci fait office de rappel permanent sur cette question centrale de la qualité d'accompagnement des résidents. La charte de bientraitance (en annexe) guide les relations entre les résidents et le personnel. Elle est affichée en salle de transmission et est également abordée au cours du recrutement et de l'entretien annuel des professionnels. Les salariés signent la charte.

Un échange régulier est organisé entre résidents et professionnels pour aborder le sujet de la bientraitance et du respect dans les deux sens.

2. L'ACCUEIL DU NOUVEAU RESIDENT ET LA MISE EN PLACE DU PROJET D'ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUALISE

Préparation de l'entrée d'un nouveau résident

Le médecin coordonnateur, l'infirmière coordinatrice, la maîtresse de maison, reçoivent le résident dans la maison avant son entrée et recueillent, en amont de l'entrée, un certain nombre d'informations sur le nouveau résident (antécédents médicaux, traitement, Grille GIR, renseignements administratifs, etc.) pour lui assurer le meilleur accompagnement. Un dossier d'admission, retravaillé en 2016, est utilisé.

Adaptation du logement aux spécificités de la personne

- Avant son entrée, l'ergothérapeute de l'établissement visite préalablement le domicile du futur résident, afin de l'aider à faire le choix des meubles à installer dans son logement à la Maison du Bon Pasteur. Cette concertation permet d'aménager le logement avec cohérence.
- La visite à domicile de l'ergothérapeute permet aussi de définir préalablement le besoin en matériel adapté (fauteuil roulant, fauteuil ergonomique, etc.)
- L'agent d'entretien supervise l'installation du logement avec les personnes participant à l'emménagement (déménageurs, etc.). La maîtresse de maison intervient également sur l'emménagement.
- La possibilité de choisir le logement est offerte si cela est possible.

Par ailleurs, Une assistante sociale du diocèse peut intervenir, pour les résidents prêtres, en amont de l'entrée, pour aider humainement et administrativement les résidents prêtres dans cette étape importante.

Pour les résidents prêtres ne pouvant pas l'organiser par eux-mêmes, des déménageurs sont proposés par la Maison. De plus, l'intervention de bénévoles, en aide aux installations, est possible si le résident en a besoin.

Accueil du nouveau résident

Le Responsable de la Communauté des Prêtres informe les résidents de l'arrivée d'un nouveau prêtre, diacre et d'un(e) nouveau(elle) religieux(se). Le Président du Conseil de la Vie Sociale informe les résidents de l'arrivée d'un nouveau résident laïc.

Le nouveau résident est accueilli par la Directrice, qui lors de l'entretien, lui présente succinctement la Maison et lui remet, entre autres, les documents suivants :

- Contrat de séjour
- Règlement de fonctionnement
- Livret d'accueil.

La directrice recueille le consentement du nouveau résident.

L'ensemble du personnel est très impliqué dans l'accueil du nouveau résident.

Les entrées se font de préférence du lundi au jeudi.

Une fiche de bienvenue est remise au résident lors de son entrée. Elle contient la synthèse des informations pratiques du livret d'accueil où sont spécifiés les horaires : des repas, de la messe, de disponibilité des infirmiers et d'ouverture de la procure, etc. La directrice remet au nouveau résident une trousse de bienvenue avec quelques produits d'hygiène en échantillon.

Une liste des résidents avec leur numéro de logement et leur numéro de téléphone leur est remise. Un organigramme est inséré dans le livret d'accueil, disponible dans la salle de lecture. Un organigramme géant est également affiché à l'accueil.

Chacun est attentif à contribuer à un accueil chaleureux et un goûter de bienvenue est programmé. Afin que les nouveaux résidents puissent repérer les différentes personnes de l'équipe, celles-ci se présentent à nouveau dans les jours qui suivent l'arrivée du nouveau résident

Le responsable de cuisine rencontre chaque nouveau résident et lui remet :

- un panier des produits qu'il pourra retrouver lors des repas,
- une fiche présentant le fonctionnement d'Ansamble (repas à thème, festifs, etc.).

Visite de la structure lors de l'entrée :

La visite de l'établissement s'effectue généralement en amont de l'entrée.

Projet d'Accompagnement Individualisé (PAI)

Un Projet d'Accompagnement Individualisé (PAI) dont la procédure a été validée par le Conseil d'Administration, après avis du Conseil de la Vie Sociale (CVS), est proposé à l'ensemble des résidents permanents. Chaque résident conserve la liberté de ne pas bénéficier du PAI. Auquel cas, cette décision est matérialisée par sa signature sur l'annexe du contrat de séjour relative à l'accord pour l'élaboration du PAI.

Il est discuté avec le résident directement, si nécessaire en lien avec son entourage (sauf si le résident s'y oppose), si cela n'est pas possible directement. Il est présenté à l'entrée. Une fois qu'il est validé par le résident (celui-ci est invité à signer son PAI), il est informatisé. Un binôme de référents est constitué pour chaque résident, avec information du résident, dès son accord initial, de la composition du binôme. Le binôme référent voit le résident une fois par mois pour la prise de poids et en profite pour échanger sur d'éventuels souhaits du résident.

À tout moment, lorsque nécessaire, le PAI peut faire l'objet d'un ajustement pour s'adapter aux souhaits et/ou besoin du résident, à l'évolution de sa situation.

Chaque année, le PAI est évalué et revu lors d'une rencontre avec la directrice, seul ou avec son entourage (sauf si le résident s'y oppose).

3. LA COMMUNICATION

La communication avec les résidents est très importante pour le bien-être de la personne âgée. Celle-ci doit être spontanée et naturelle tout en étant empreinte d'un profond respect.

La communication n'est pas seulement verbale, elle écoute aussi les silences qui veulent dire beaucoup : regard, petites mimiques, toucher.

L'équipe prend le temps de répondre avec patience et avec un langage approprié. Elle s'assure que le résident a compris les informations. Si la personne âgée n'a pas compris les éléments qui lui ont été transmis, l'équipe les lui redonne avec tact, en étant attentive à ce que le résident ne se sente pas diminué par sa perte d'autonomie.

Respect du secret professionnel et Respect des confidences des résidents:

Toute confidence répétée peut apparaître comme une trahison, raison pour laquelle doit être respectée la distinction entre ce qui est du domaine professionnel et ce qui est du domaine intime et privé.

La communication entre les membres du personnel est très importante car cela facilite un bien-être dans le travail, bien-être auquel les personnes âgées sont très sensibles. Les membres du personnel doivent se parler avec tact et courtoisie. Les conflits entre personnes doivent être réglés de manière professionnelle.

Informations écrites

A destination des résidents :

De nombreux panneaux d'affichage permettent d'indiquer les différentes informations concernant les résidents (accueil, près des salles d'activité Parc, et Coudray, en salle de lecture, et dans les 4 ascenseurs)

Les informations importantes à destination des résidents sont affichées :

- Menus de la semaine et du repas en cours (déjeuner : Affiché le midi et dîner : Affiché le soir)
- Animations du jour et du mois
- Liste des résidents.

Les documents à destination des résidents sont principalement regroupés et consultables en salle de lecture : Les comptes-rendus de CVS et son règlement de fonctionnement, la liste des membres du Conseil d'Administration, le projet d'établissement, les documents institutionnels, les albums photos des déjeuners grillades, le programme d'animation, informations diverses (affichées), les journaux du jour, etc.

A destination du personnel :

- Un logiciel dédié permet de centraliser toutes les informations. Le logiciel de soins transmet les éléments essentiels pour accompagner les résidents, connaître la vie de la maison, etc.
- Chaque salarié a un casier individuel au niveau de l'accueil
- Un affichage en salle de transmissions permet aux salariés d'accéder à l'information de l'établissement (plannings, réunions, formations, numéros d'urgence, plans, etc.)
- Tous les documents à destination des salariés sont regroupés en salle de transmissions (cartes des tâches, fiches de poste, protocoles, conduite à tenir en cas d'absence, Document Unique d'Evaluation des Risques en Milieu Professionnel (DUERMP), etc.)
- Le Responsable de la Communauté des Prêtres est informé, avec confirmation écrite, du maintien en logement, de l'hospitalisation, de l'aggravation de l'état de santé, du décès des résidents (prêtres, diacres, religieuses et laïcs) afin de faire le lien avec les autres résidents.

Informations orales

A destination des résidents :

- Pour les laïcs ou les religieux(ses), les référents familiaux ou selon le cas, la personne de confiance, ou la communauté de provenance sont informés de leur hospitalisation ou de l'aggravation de leur état de santé.

A destination du personnel :

Des réunions sont prévues afin de se concerter autour de la prise en charge des résidents :

- Deux réunions quotidiennes de transmissions entre les équipes de jour et de nuit
- Une réunion quotidienne de transmissions du lundi au vendredi (hors jours fériés) menée par l'infirmier(ère) du matin et une réunion de transmissions entre les soignants les jours de week-end et fériés, au moment du changement d'équipe de mi-journée
- Une réunion de transmissions entre l'infirmier(ère) du matin et celui du soir du lundi au vendredi

Outils de concertation

A destination des résidents :

D'autres outils permettent aussi cette concertation avec les résidents :

- Conseil de la Vie Sociale (CVS) : 4 réunions par an minimum. Les comptes-rendus des réunions sont consultables en salle de lecture et en salle de transmissions. Les membres du CVS (dont la liste est affichée) peuvent rencontrer les résidents ou familles/proches qui le souhaitent.
- « Commission menu », une fois par mois. Possibilité d'échange direct avec la société de restauration. En préparation des réunions, la maîtresse de maison recueille auprès du personnel, au moment des transmissions, les avis et les souhaits exprimés par les résidents auprès du personnel. Une boîte aux lettres de suggestions/commentaires, est disponible pour les résidents (ouverture une fois par mois) près de la salle à manger Sèvre nantaise.
- « Commission animation », une fois par mois. Possibilité d'échanger directement avec l'animatrice. Une boîte aux lettres de suggestions/commentaires, est disponible pour les résidents (ouverture une fois par mois) près de la salle du Parc.

A destination du personnel :

- Comité d'encadrement hebdomadaire qui permet de centraliser les informations : y participent : maîtresse de maison, infirmière coordinatrice et directrice. Le président du Conseil d'Administration peut parfois se joindre au comité d'encadrement.
- Réunion du Comité Social et Economique (CSE) une fois par mois
- Une information sur "la plateforme d'écoute pour les soignants" est diffusée aux salariés.
- Une réunion d'un groupe de discussion est proposée en fonction des besoins avec la psychologue. L'inscription se fait sur la base du volontariat.
- Un Groupe d'Analyse des Pratiques Professionnels avec un(e) psychologue extérieur(e) 2 fois par an (financé à hauteur de 0,02 Equivalent Temps Plein (ETP) de temps de psychologue). L'inscription se fait sur la base du volontariat. Les cadres peuvent participer à ces groupes.

Outils techniques de communication

Chaque membre du personnel dispose d'un téléphone de travail qui permet de faciliter l'organisation du travail. Celui-ci dispose de différentes sonneries pour distinguer les types d'appel (technique, appel malades, etc.) ceci afin d'améliorer la réactivité de l'équipe en réponse aux appels de résidents.

4 L'ACCOMPAGNEMENT PSYCHOLOGIQUE

Il s'établit au travers des modalités suivantes :

- En étroite collaboration avec l'équipe pluridisciplinaire, à la demande du résident, de l'entourage familial ou de la personne de confiance, la psychologue assure la mise en œuvre des suivis individuels (difficulté relationnelle, baisse de l'élan vital, fin de vie, etc.). En cas de besoin, un contact peut être établi avec un médecin psychiatre.
- Soutien des familles et des proches qui le souhaitent
- Soutien des salariés qui le souhaitent dans le cadre de l'activité professionnelle (Avec possibilité de faire appel à COMPAS (Coordination Mutualisée de Proximité pour l'Appui et le Soutien) en cas de besoin)
- Formation et information auprès de l'ensemble de l'équipe concernant les prises en charge spécifiques notamment dans le cas de pathologies démentielles
- Participation ponctuelle aux réunions de travail au sein de l'établissement. (Ce qui dans la pratique s'avère compliqué compte tenu du temps très limité d'intervention de psychologue dans l'établissement : 0,10 Equivalent Temps Plein (ETP))

5 LA RESTAURATION

La Maison du Bon Pasteur est soucieuse d'apporter de la qualité et du plaisir aux résidents par l'alimentation qui leur est proposée. Pour cela chacun veille à ce que le temps des repas se passe le mieux possible et à ce que chacun puisse manger les mêmes aliments sous différentes formes suivant ses capacités.

La Maison du Bon Pasteur a fait le choix de sous-traiter la partie cuisine de l'accompagnement des résidents. La nourriture est préparée sur place en liaison chaude par les cuisiniers de la société « Ansamble Breiz Restauration ». Un diététicien de ce prestataire assure le respect de l'équilibre alimentaire en établissant des menus étudiés mensuellement en commission. Les menus hebdomadaires sont affichés à l'entrée des deux salles à manger et un planning par repas en gros caractères est affiché à l'intérieur des deux salles à manger. Les menus sont également annoncés au moment du service des plats.

Après le service, le cuisinier passe dans les 2 salles à manger (tous les jours dans la salle à manger Loire et une fois par semaine le lundi dans la salle à manger Erdre) pour un temps d'échange avec les résidents : réponse aux questions, explications, etc.

a) Les petits-déjeuners

En salle à manger Erdre :

Ils sont servis de 8h00 à 8h45 environ, sur des tables de quatre. Les plus autonomes peuvent prendre leur petit-déjeuner en robe de chambre. Tout est placé sur chaque table : bols, couverts, pain, boissons chaudes dans le thermos, etc.

Un buffet permet aux résidents de se servir en fruits, jus de fruits, eau, biscuits, etc.

Quelques tables sont prévues pour les résidents désorientés qui peuvent prendre leur petit-déjeuner accompagnés par un ASRD (Aide Soignant Auprès des Résidents Désorientés) de 8h45 à 9h30.

Les résidents peuvent également prendre leur petit-déjeuner en robe de chambre.

En logement :

Les petits-déjeuners sont servis de 8h00 à 08h45, sur plateau individuel et nominatif, préparé selon le souhait et besoin de chaque résident.

- le service tient compte plus particulièrement de l'état du résident et respecte son choix de rester chez lui.

Dans les deux cas, le choix des mets et boissons pour chaque résident est possible et vaste.

- Le résident a le choix de prendre son petit-déjeuner en logement ou en salle à manger. Toutefois, le résident est encouragé (selon sa possibilité) à venir en salle à manger pour privilégier son autonomie et la convivialité des échanges.

b) Le déjeuner et le dîner

Le déjeuner est servi à 12h00 et le dîner à 18h30.

Le service s'effectue dans deux salles à manger, Loire et Erdre.

Une prise de commande de menu pour le déjeuner et le dîner est faite auprès de chaque résident en salle à manger ou dans son logement. En cas de souhait de changement par rapport au menu proposé, d'autres choix sont possibles.

Les horaires de chacun des repas peuvent être aménagés pour les résidents ayant des rendez-vous médicaux ou paramédicaux extérieurs, afin de leur permettre de prendre leur repas en fonction de l'heure du départ ou du retour du rendez-vous.

Le dimanche et les jours fériés profanes sont marqués par des déjeuners améliorés.

Les fêtes religieuses sont marquées par un déjeuner festif.

Les résidents qui ont leur anniversaire dans le mois sont invités à un déjeuner festif.

Des repas à thème et d'autres manifestations diverses sont proposés par la société de restauration.

Une petite salle à manger (Salle Sèvre nantaise) permet éventuellement d'accueillir des familles ou des proches, sur réservation, pour le déjeuner.

Les plateaux de confort sont possibles (service payant) pour les résidents qui n'ont pas d'indication médicale pour rester déjeuner ou dîner dans leur logement.

c) Le goûter

Un goûter est servi tous les jours en salle à manger Loire, et/ou à la suite de certaines activités sur le lieu de l'animation, de 15h30 à 16h15 pour les résidents qui le souhaitent.

Pour des raisons médicales validées par l'établissement, un goûter peut être servi aux résidents dans leur logement.

Le mercredi après-midi est organisé un goûter collectif : festif tous les 15 jours l'un pour les anniversaires du mois, l'autre pour les fêtes des résidents dans la salle à manger Erdre. Parallèlement les autres 15 jours, un goûter hebdomadaire amélioré est mis en place avec l'animatrice et ponctuellement avec l'équipe de cuisine.

Un « goûter de bienvenue » existe pour accueillir les nouveaux résidents qui se présentent à cette occasion et rencontrent les autres résidents pour faciliter leur intégration.

d) La collation nocturne

Le personnel de nuit sert une collation nocturne aux résidents qui le souhaitent ou qui en auraient besoin pour raison médicale.

Les salariés présents la nuit peuvent être amenés à servir une boisson et quelque chose à manger aux résidents plus ou moins désorientés qui en auraient besoin.

6 L'ANIMATION

La spécificité de la majorité des personnes accueillies, des prêtres retirés, induit deux types de besoins bien distincts en matière d'animation :

- des besoins d'ordre spirituel : ceux-ci relèvent de la responsabilité pastorale du prêtre nommé par l'Evêque, le Responsable de la Communauté des Prêtres avec la commission pastorale et en lien avec un des services du diocèse qui vient mensuellement présenter ses activités.
- des besoins d'ordre profane : ceux-ci relèvent de la responsabilité de l'animatrice avec la « commission animation ». Des activités régulières à la semaine, au mois sont organisées : un planning est communiqué chaque début de mois. Des animations spécifiques sont possibles pour les résidents désorientés (environ 5 à 6 fois par mois).

Les objectifs de l'animation à la Maison du Bon Pasteur sont :

- créer du lien entre les personnes pour favoriser l'échange et lutter contre l'isolement et l'ennui

Pour aider la participation des résidents, le personnel (soignants et l'animatrice) fait chaque jour le tour dans les étages et la maîtresse de maison fait chaque jour le tour de la salle à manger, pour rappeler les animations. Les animations permettent de "faire sortir" des résidents qui, même s'ils ne participent pas, sont présents et ainsi peuvent quitter leur logement.

Les résidents ont aussi la possibilité de regarder la TV dans le couloir rue du Coudray et dans la salle du Parc.

- préserver l'autonomie, la mobilité, stimuler l'esprit et le corps
- maintenir une perception de soi la plus positive possible et donner ainsi du plaisir à vivre au quotidien au résident avec ses capacités.

L'animation est l'affaire de tous : propositions, participation, etc. C'est un enjeu de bien-être (animation active où le résident participe) et de mieux-être (animation passive où le résident fait acte de présence). Pour cela, l'animatrice supervise la commission animation mensuelle qui participe à l'élaboration du programme d'animation du mois à venir qui est remis à chaque résident. Un programme d'animation hebdomadaire est présenté par l'animatrice aux résidents le lundi en salle à manger au déjeuner.

L'ouverture de l'établissement aux bénévoles désireux de s'engager dans cette action suppose au préalable de faire partie de l'équipe Présence et Soutien à la Vie des Résidents (PSVR) qui a signé une convention avec la Maison du Bon Pasteur et dans le cadre de laquelle chaque bénévole signe une charte avant d'intervenir à la Maison du Bon Pasteur. Les bénévoles de cette équipe interviennent en coordination avec l'animatrice.

D'autres bénévoles interviennent également pour un service bien spécifique. Par exemple : accompagnement aux sorties dans le parc, petites courses, couture, accueil le weekend, accompagnement à des rendez-vous médicaux extérieurs, etc. 4 à 5 fois dans l'année des collégiens de Blanche de Castille viennent pour partager un temps avec les résidents. L'atelier musical a lieu 2 fois par mois, un jardinier propose aux résidents qui le souhaitent de travailler avec lui dans le parc, etc.

Des actions d'animation peuvent également être organisées et réalisées en partenariat avec une maison de retraite voisine.

Plusieurs locaux sont utilisables pour les activités : une chapelle (pour les manifestations religieuses et/ou musicales), 2 salles d'activité (Parc, Coudray) équipées de télévision, la salle de réunion (Abbé GUIBOUT).

Les deux salles à manger servent aussi de lieu de rencontre, voire d'animation.

Des espaces verts extérieurs (fermé ou ouvert) sont à la disposition des résidents. Des bénévoles sortent les résidents en fonction de la météo et de leur disponibilité.

L'établissement propose aux résidents qui le souhaitent de bénéficier d'un bain thérapeutique, accompagné par les soignants.

La restauration fait aussi partie de l'animation : déjeuner grillades, repas à thème parfois prolongés par une animation l'après-midi, repas à la Chandeleur, goûter de Noël, repas de terroir (beaujolais nouveau), galette des rois (partagée entre résidents et personnel), goûters d'anniversaire, etc.

L'animation sous la forme de relation est présente entre le personnel et les résidents : parler avec eux, les entourer, les écouter sont une forme d'animation permanente à conserver et à préserver, même lorsque le personnel travaille à deux auprès du résident.

Les propositions spirituelles sont nombreuses : messe quotidienne en fin de matinée, semaine sainte, retraite spirituelle en novembre, rosaire, adoration eucharistique, possibilité d'onction des malades, etc. Chacun est libre d'y participer.

7 LA LINGERIE

Le local de lingerie se situe au 1^{er} étage du bâtiment A. Il est organisé selon le concept de « la marche en avant » afin que linge sale et linge propre ne se croisent pas.

Une lingère est présente du lundi au vendredi, de 8h30 à 16h00.

Le week-end et les jours fériés, un agent de service met en route les machines (lavage et séchage) le matin. Il avance le travail de lingerie au cours de la journée.

L'entretien du « linge plat » (draps, taies) est sous-traité à l'extérieur (prise du linge et livraison 1 jour par semaine).

Les couvertures et dessus de lit sont entretenus par lavage à minima annuel et autant de fois que nécessaire.

Des nappes et serviettes de table en tissu sont louées les jours de grandes fêtes religieuses à une société qui en assure l'entretien.

Les travaux de couture sont réalisés par la lingère et une équipe de bénévoles qui intervient hebdomadairement, à la demande. Les gros travaux de couture sont réalisés par un couturier extérieur aux frais du résident.

Le marquage du linge (étiquettes cousues uniquement) du nouveau résident est assuré par les familles/proches ou des bénévoles au besoin.

La maîtresse de maison et la lingère coordonnent la vente de vêtements aux résidents. Une société extérieure vient deux fois par an pour présenter sa collection au printemps et en automne.

Un cahier « Démarche qualité » est mis en place avec les protocoles adaptés pour le linge plat traité à l'extérieur. Des protocoles spécifiques sont en place pour des situations particulières de gestion du linge (notamment en cas d'épidémies, d'infection...).

8 LE MENAGE

L'établissement tient à apporter un soin particulier à la propreté des parties privatives et des parties communes.

Sous la responsabilité de la maîtresse de maison, les agents de service interviennent en suivant des protocoles de ménage :

- « le ménage rapide » s'effectue tous les jours en s'adaptant à la situation particulière des résidents.
- « le ménage complet » est réalisé une fois par semaine.
- « le grand ménage » est réalisé une fois par mois.
- un ménage s'effectue toutes les nuits.
- Des dispositions particulière sont mises en place en cas de besoin sanitaire (prévention ou réaction au risque infectieux, épidémique).

L'agent d'entretien assure le passage des machines dans les couloirs et à l'accueil une fois par mois.

Certains locaux font l'objet de grand nettoyage : annuel pour les escaliers, nettoyage biannuel pour le sol de la chapelle, annuel pour les vitres.

9 LA GESTION DES RISQUES

a) La maintenance et la sécurité

La maintenance est organisée en interne par l'agent d'entretien. Celui-ci réalise les réparations qu'il est habilité à faire. Il intervient pour les petites réparations sur les équipements collectifs dans les logements des résidents, en fonction de leurs demandes exprimées auprès du personnel et retranscrites dans le logiciel maintenance.

Il est également le référent de la sécurité incendie. L'agent d'entretien propose un rappel d'information mensuel sur l'utilisation de la centrale incendie (pour des groupes de taille adaptée).

L'établissement est équipé d'un logiciel de gestion de la maintenance qui permet d'assurer la traçabilité (intervention des entreprises, petits travaux à effectuer, carnet sanitaire, formations incendie, etc.).

Des contrats de maintenance 24h/24 sont en place. Ceux-ci sont répertoriés et les numéros de téléphone sont accessibles à tous les membres du personnel en salle de transmissions.

La commission de sécurité passe conformément à la réglementation.

L'établissement a élaboré un Plan de Continuité d'Activité.

Un plan bleu existe ; il est à la disposition de l'ensemble du personnel en salle de transmissions ; il est mis à jour chaque année.

b) L'hygiène de l'eau

L'établissement s'assure que l'eau mise à la disposition des résidents est propre à la consommation (usages alimentaires et sanitaires). Une vérification est faite une fois par an par un laboratoire et un suivi électronique de la température de l'eau est réalisé quotidiennement en lien avec un prestataire.

Des vérifications régulières en interne sont effectuées avec la mise à jour du carnet sanitaire et l'établissement fait appel à un bureau de contrôle en cas de besoin.

c) L'hygiène alimentaire

La société « Ansamble Breiz Restauration » produit les repas selon le plan de maîtrise sanitaire.

Des prélèvements sont effectués régulièrement (4 à 5 fois par an analyses des surfaces et des produits) et trois audits annuels sont réalisés par un organisme extérieur.

La Maison du Bon Pasteur s'appuie sur les dernières recommandations des services vétérinaires (Direction Départementale de la Protection des Populations).

d) Les risques en milieu professionnel

Un Document Unique d'Evaluation des Risques en Milieu Professionnel (DUERMP) existe, incluant bien les risques psycho-sociaux, avec les différentes catégories de personnel, mis à jour régulièrement, avec programmation d'un groupe pluridisciplinaire de suivi de ce document. Celui-ci se trouve en salle de transmissions.

La gestion de ce document est assurée par l'ergothérapeute.

e) La gestion des événements indésirables

Le signalement d'un événement indésirable permet l'identification des risques par chaque membre du personnel.

Le suivi des événements indésirables se fait hebdomadairement dans le cadre du comité d'encadrement et est retranscrit dans un classeur en salle de transmissions.

f) La gestion des déchets

La Maison du Bon Pasteur s'inscrit dans une démarche de tri sélectif en lien avec les moyens mis à disposition par les services de Nantes Métropole.

Des systèmes de récupération sont mis en place, parfois en lien avec des associations solidaires, pour les journaux, les piles, les bouchons de bouteille, les vêtements / tenues / linges.

Les déchets à risque infectieux sont stockés dans un endroit dédié et traités par une entreprise spécialisée.

10 LE RESPECT DE LA LIBERTE, L'INTIMITE, LA VIE SOCIALE ET CITOYENNE

La Maison du Bon Pasteur veille au respect de la liberté de chaque résident, que cela soit la liberté de circuler, dans et en dehors de l'établissement (sous réserve d'éventuelles contre-indications médicales), la liberté de conscience, d'opinions, la liberté affective, et également concernant la pratique religieuse. Compte tenu du caractère diocésain un certain nombre de propositions sont faites pour une vie religieuse au sein de la Maison ; toutefois, chaque résident est totalement libre d'y participer ou pas.

La Maison du Bon Pasteur veille au respect de l'intimité et de la vie privée en garantissant notamment la confidentialité du courrier et des appels téléphoniques. Pour ce faire, l'établissement met à la disposition des boîtes aux lettres personnelles ainsi que des boîtes aux lettres pour le courrier au départ. De même, en ce qui concerne le téléphone et Internet, l'établissement propose des possibilités de mise à disposition d'abonnement personnel.

L'établissement facilite le maintien des relations entre les résidents et leurs proches et la participation de la famille, des proches et des amis à la vie du résident, notamment pour certaines activités voire à certaines rencontres exceptionnelles comme le déjeuner grillades annuel. Les sorties à l'extérieur des résidents sont encouragées lorsque cela est possible pour eux. L'animatrice organise également des sorties collectives ponctuellement.

L'établissement encourage la participation volontaire aux activités de la vie quotidienne et citoyenne, par le biais de différents rappels écrits et oraux, les jours précédents et le jour même des activités.

L'inscription sur les listes électorales, les votes et le renouvellement des cartes d'identité sont facilités par le passage d'un photographe et d'une personne de la Mairie. De plus, toute disposition est prise pour que les résidents puissent participer aux différentes élections.

L'établissement incite à la prise de responsabilité des résidents dans la vie quotidienne ou les activités. Cela résulte soit de propositions directes des résidents soit de propositions des binômes de référents dans le cadre des PAI.

L'établissement veille à respecter les rythmes de vie du résident, en cohérence avec les règles de vie collective.

L'établissement veille à faciliter l'accueil des visiteurs et de l'entourage des résidents. Pour cela, l'accueil des visiteurs est assuré par un personnel salarié du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 18h00. Les week-ends, l'accueil est assuré : le samedi matin par des salariés et les dimanches et jours fériés l'après-midi par des bénévoles.

En cas de besoin, l'entourage du résident a la possibilité d'accéder à l'établissement à tout moment.

Une enquête de satisfaction est réalisée tous les 2 ans auprès de l'ensemble des résidents. Celle-ci est réalisée en distribuant aux résidents un questionnaire individuel, en leur donnant la possibilité d'être aidé dans les réponses par une personne, recrutée hors effectif régulier, et spécifiquement affectée pour cela. Les questionnaires sont transmis confidentiellement à un prestataire externe qui en assure l'exploitation et la synthèse. Une présentation des résultats est faite par le prestataire en réunion à laquelle sont invités les résidents.

PROJET DE SOINS

Etabli dans le cadre d'une démarche participative, le projet de soins est un instrument fédérateur qui concerne tous les personnels de soins quelle que soit leur formation.

Pour autant, la volonté de la Maison du Bon Pasteur est que le soin « n'envahisse pas la vie » de la Maison. Le soin est une des composantes de la vie quotidienne des résidents, au même titre que les autres. L'équipe soignante aura donc le souci d'inscrire son action dans la complémentarité des autres fonctions. Elle vient renforcer le dispositif existant par sa compétence et ses actions spécifiques.

Pour cela, le projet de soins prend en compte :

- Les besoins relatifs à l'état de santé des résidents
- Les besoins relatifs à l'état de perte d'autonomie.

Le projet de soins de la Maison du Bon Pasteur se fixe comme principaux objectifs de :

- Améliorer l'accueil et l'accompagnement des résidents et de leurs proches en leur procurant du réconfort et un soutien psychologique dans le cadre d'une pratique professionnelle commune tournée vers la bientraitance
- Lutter contre la douleur
- Favoriser le retour ou le maintien de l'autonomie verbale, physique et intellectuelle des résidents
- Prendre en charge la perte d'autonomie psychique
- Prendre en charge l'alimentation, l'hydratation, la gestion de l'incontinence et retarder le processus de perte d'autonomie
- Limiter les risques de chutes des résidents
- Prévenir les risques d'escarres dans l'établissement
- Mettre en place une méthode d'évaluation gérontologique standardisée fiable périodique et systématique avec volonté de rapprocher la fréquence des évaluations
- Améliorer la prise en charge de la fin de vie.

1 LE PRENDRE SOIN

L'organisation des soins assure l'intégrité physique et mentale des résidents. La permanence de la surveillance paramédicale et les soins requis par l'état de santé des résidents sont assurés par des personnels qualifiés et compétents. Les soins personnalisés tiennent compte des capacités physiques et psychiques de la personne âgée et favorisent son autonomie, tout en respectant sa dignité.

Les soins sur prescriptions médicales et ceux relevant du rôle propre de l'équipe pluridisciplinaire de l'établissement devront s'adapter en fonction de l'évolution de l'état de santé des résidents. Des formations ponctuelles sont réalisées pour certains gestes techniques et, pour des soins particuliers, ou dans des contextes particuliers, il peut être fait appel à des intervenants extérieurs spécialisés (convention avec l'HAD, COMPAS, CHU de Nantes, hôpital Bellier, etc.).

Des évaluations particulièrement attentives sont organisées à l'admission puis renouvelées périodiquement et systématiquement (EGS, grille AGGIR, suivi individualisé, projet d'accompagnement individualisé).

Les résidents en hébergement temporaire bénéficient d'une évaluation en début et en fin de séjour afin de permettre au personnel de préparer le retour du résident dans son lieu de vie habituel.

Une équipe médicale et paramédicale pluridisciplinaire est supervisée par l'infirmière coordinatrice et pilotée par le médecin coordonnateur. Des intervenants libéraux (médecins libéraux, kinésithérapeutes, orthophonistes, pédicures, etc.) interviennent régulièrement auprès des résidents. Le suivi de leurs interventions est fait par le personnel infirmier et, si besoin ou problème, par l'infirmière coordinatrice et/ou le médecin coordonnateur.

Ce « prendre soin » se traduit notamment au quotidien par la :

- **Qualité de la toilette**

Une attention permanente est portée sur l'hygiène corporelle adéquate, l'habillement et l'absence d'odeurs corporelles désagréables des résidents. Les vêtements sont changés régulièrement pour les résidents accompagnés par les soignants.

Le lever et l'habillage des résidents font partie de l'accompagnement du quotidien sauf avis médical contraire.

Une douche hebdomadaire ou un bain de pieds est proposé aux résidents.

Le moment et le temps de toilette sont adaptés à chaque résident, selon ses besoins, son état de santé, ses capacités.

Le personnel intervient pour discuter avec le résident si des problèmes d'hygiène sont repérés. Dans un premier temps le personnel soignant intervient, puis, si nécessaire, l'infirmière coordinatrice ou le médecin coordonnateur. Le cas échéant, la directrice peut intervenir avec interpellation du référent familial.

- **Programmation des soins**

Un logiciel dédié permet de planifier la programmation des soins d'hygiène et d'avoir une traçabilité des soins réalisés.

Un matériel adapté facilitant l'aide à la toilette est mis à disposition : chariot pour le matériel, chaises de douche, etc. avec possibilité de disposer de leur salle de bain individuelle.

Certaines activités, dont celles d'animation ou autres, sont programmées dans une visée thérapeutique.

- **Recherche de l'autonomie**

Les résidents sont encouragés à prendre leurs repas en salle à manger.

Certains résidents peuvent, pour des raisons de santé, être amenés à prendre leur repas en chambre, suite à l'avis de l'infirmière ou du médecin.

Pour les repas, des couverts ergonomiques sont à disposition afin de faciliter le maintien de l'autonomie des résidents (des bilans sont faits en fonction des besoins) et la Maison développe la pratique du « manger-mains ».

L'ergothérapeute veille à l'adaptation de l'aménagement du logement, du matériel mis à disposition.

Des soignants ont comme mission plus spécifique d'accompagner davantage certains résidents en perte d'autonomie psychique.

L'équipe d'aides soignants est aussi attentive à aider chaque résident à maintenir toute l'autonomie dont il peut faire preuve et ce au moment de la toilette, de l'aide au repas, de l'accompagnement aux toilettes, etc.

Des intervenants libéraux (kinésithérapeutes, orthophonistes, etc.) peuvent contribuer au maintien de l'autonomie sur prescription médicale.

2 LA PRISE EN CHARGE MEDICALE ET PARAMEDICALE DU RESIDENT

La prise en charge médicale et paramédicale du résident est portée par :

- Le médecin coordonnateur
- L'infirmière coordinatrice
- Les infirmier(ère)s
- Les soignants de jour et de nuit (dont certains interviennent plus spécifiquement auprès des résidents désorientés)
- L'ergothérapeute
- La psychologue.

Elle s'appuie sur :

a) Le secret médical

L'établissement est particulièrement vigilant en ce qui concerne la notion de secret médical.

L'établissement porte une vigilance particulière au respect du secret médical, tant dans les échanges oraux entre le personnel qu'au niveau de la tenue du dossier du résident.

L'établissement est également attentif à gérer les données informatisées relatives aux résidents dans le respect de la Réglementation Générale de Protection des Données (Directive européenne du 24 mai 2018 « RGPD »).

b) Le circuit du médicament

Les médecins traitants ont accès à une prescription informatisée par le biais du logiciel de soins.

La délivrance des médicaments est réalisée par une officine de ville qui assure également si besoin la préparation des doses à administrer par une mise en sachet.

Grâce à une identification précise des doses à administrer, ce système participe à la sécurisation du circuit du médicament au sein de l'établissement.

Une convention officine/EHPAD a été signée et un point annuel est organisé entre la pharmacie et la maison de retraite afin de discuter du fonctionnement et des améliorations à apporter.

Les résidents ont la possibilité de :

- choisir leur pharmacie mais doivent en assurer la gestion totale.
- bénéficier d'une délivrance par l'officine partenaire (via la préparation de sachets ou délivrance classique) tout en restant autonomes dans la prise de leur traitement
- bénéficier de la prise en charge complète par les infirmier(ère)s.

L'équipe assure une vigilance particulière à la bonne prise des médicaments par les résidents, notamment en tenant compte des pertes d'autonomie.

c) La lutte contre la douleur

Elle fait partie des objectifs du projet de soins et se met en place au travers de différents axes :

- la mise en place de protocoles/procédures de prévention et de traitement de la douleur et information auprès de l'équipe soignante.
- Utilisation d'une fiche d'évaluation de la douleur par l'équipe soignante.
- l'équipe infirmière est référente « douleur » au sein de l'établissement.
- L'établissement fait appel à des partenaires pour accompagner la gestion de la douleur en cas de besoin (COMPAS, HAD, etc.).

d) La prise en charge des urgences médicales internes

L'établissement dispose, pour l'équipe soignante, de protocoles de conduite à tenir face à des situations d'urgence. Une formation recyclage biennal « gestes d'urgence » est organisée pour l'ensemble du personnel.

En ce qui concerne la gestion des chutes, un enregistrement systématique est fait dans le dossier de soin du résident, transmis à l'infirmier qui se charge de contacter le médecin traitant si nécessaire.

L'établissement bénéficie d'une bonne coopération avec le réseau de médecins traitants locaux qui sont en mesure d'intervenir régulièrement. Les urgences sont gérées en journée, la nuit, les week-ends et jours fériés, par SOS médecin si le médecin traitant n'est pas disponible en semaine.

SOS médecin travaille en collaboration avec SOS infirmière dès que besoin.

Le médecin coordonnateur de l'établissement peut également être sollicité en cas d'urgence dans ses heures de présence.

En cas d'hospitalisation du résident, les soignants impriment le DLU (Dossier de Liaison d'Urgence).

Dans l'optique de diminuer les hospitalisations de résidents, toujours compliquées pour des personnes âgées pouvant être confrontées à la problématique de longues attentes aux urgences, la Maison du Bon Pasteur a établi une coordination avec la clinique Bretéché (Services de médecine prenant en charge en urgence), ainsi qu'avec la clinique Jules Verne pour la traumatologie.

e) La lutte contre les troubles nutritionnels et la déshydratation

L'établissement dispose également de protocoles/procédures de prévention et de traitement des troubles nutritionnels : suivi mensuel du poids (qui est fait mensuellement par les binômes référents, en lien avec le PAI), fiches de suivi de l'hydratation et d'alimentation, etc.

Le personnel de l'établissement est régulièrement informé et formé sur le repérage des personnes souffrant de troubles nutritionnels et sur leur prise en charge. Le personnel est particulièrement vigilant quant à l'état des résidents et alerte systématiquement, en particulier lors des transmissions, l'équipe infirmière dès qu'un problème se présente.

La Maison du Bon Pasteur dispose par ailleurs d'une commission menus mensuelle et de contacts avec le personnel de cuisine (notamment en utilisant un tableau de liaison) permettant de coordonner l'intervention.

Les régimes prescrits sont signalés et rigoureusement suivis, de même pour les textures aménagées par rapport aux capacités des résidents. Concernant les régimes, l'équipe médico-soignante est attentive à les mettre en place de manière raisonnée, afin de maintenir au maximum pour les résidents les plaisirs de l'alimentation, particulièrement importants chez les personnes âgées. De même, pour les textures modifiées, l'équipe de restauration est attentive à la qualité de la présentation des plats.

f) La lutte contre les escarres

Le personnel maintient une vigilance permanente concernant le repérage des escarres et suit les différents protocoles de prévention et de traitement des escarres. Lorsque besoin, un lien est fait avec l'ergothérapeute.

En cas de besoin, l'établissement dispose de matériel adapté en interne ou fait appel à un service de location (matelas anti-escarre, etc.) avec lequel est établi un contrat de matériovigilance et d'assistance ainsi qu'un entretien / nettoyage annuel.

Lors de l'admission, une évaluation est réalisée afin de détecter les escarres existantes ou les risques d'escarres à venir.

En cas d'escarres importantes, l'établissement a la possibilité de faire appel à une intervention de l'HAD.

g) L'encadrement du recours à la contention

L'équipe paramédicale et médicale de la Maison du Bon Pasteur veille à un recours encadré à des moyens de contention physique et/ou chimique suivant le protocole établi. Cela se fait dans le cadre d'une concertation d'équipe après fourniture d'une ordonnance, régulièrement réactualisée, du médecin traitant du résident concerné. Les contentions mises en place sont réévaluées régulièrement en équipe.

h) L'accompagnement de l'incontinence

Lorsque le résident intègre la Maison du Bon Pasteur, le travail de l'établissement est de prévenir ou d'accompagner l'incontinence.

Pour cela, l'établissement dispose du matériel nécessaire et adapté. Les rythmes du résident sont pris en considération en ce qui concerne les passages réguliers aux toilettes ou les changements de protection.

Un large choix de produits de protection est proposé pour améliorer le confort et l'image de soi du résident.

Les protections mises en place font l'objet d'une réévaluation régulière en équipe.

i) Le suivi bucco-dentaire

L'établissement se charge du suivi bucco-dentaire des résidents. En complément du suivi régulier des équipes, une société extérieure intervient tous les ans pour les résidents ayant des prothèses dentaires, qui le souhaitent (et ayant signifié leur accord). Elle peut réaliser des formations pour les soignants.

j) Appareils auditifs et autres prothèses

Les bilans d'entrée (appareil auditif, prothèses, etc.) sont notés dans le dossier de soin. L'établissement apporte un soin vigilant à l'utilisation appropriée des prothèses auditives.

3 LA PRISE EN CHARGE SPECIFIQUE DES PERSONNES DESORIENTEES

Une approche spécifique est recherchée sur l'environnement des résidents souffrant de détériorations intellectuelles ou de maladies d'Alzheimer, sur leur accompagnement quotidien et sur les activités avec l'aide d'une équipe pluridisciplinaire.

Ces professionnels peuvent apporter un soutien indispensable à cette population, à l'équipe et aux familles/proches dont il faut solliciter le plus large accès à l'information et à l'établissement.

Une évaluation faite par le personnel soignant, la famille et les proches permet une prise en charge évolutive dans un environnement qui s'adapte autant que faire se peut.

L'équipe essaie de respecter un rythme de vie régulier et un accompagnement serein, conditions fondamentales pour un maintien fragile de l'équilibre. La prise en charge par le personnel s'adapte autant que faire se peut pour un meilleur accompagnement favorisant l'autonomie des résidents.

En collaboration avec la famille ou le représentant légal, la Maison du Bon Pasteur s'efforce d'assurer la sécurité physique et psychique des résidents souffrant de la maladie d'Alzheimer ou de troubles apparentés, sans entraver tout en veillant à limiter au maximum l'impact sur leur liberté. Un code est mis en place sur la porte intérieure du sas de l'entrée principale pour éviter les sorties non volontaires, une procédure est en place et régulièrement revue pour le signalement des fugues, les vêtements sont étiquetés afin de disposer, outre le nom du résident, du nom de la Maison et de son numéro de téléphone et ainsi faciliter l'identification du résident et de son lieu de vie en cas de fugue. Le contrat de séjour est adapté avec ajout d'une annexe relative à la liberté d'aller et de venir.

Au quotidien, l'accompagnement spécifique des personnes désorientées se traduit notamment par :

- **La qualité de l'espace**

La Maison est très vaste et les résidents ne sont pas confinés dans un endroit clos. La configuration des locaux au rez de chaussée permet aux résidents de déambuler.

- **La vigilance de toute l'équipe à l'accompagnement de la personne désorientée**

Toute l'équipe se sent concernée : repérage lors de la déambulation extérieure autant que faire se peut, accompagnement de la personne, etc.

- **La communication avec le résident**

Ecoute et compréhension des besoins du résident même lorsqu'il a des difficultés à s'exprimer, avec notamment la mise en place de moyens adaptés pour des situations d'accueil particulières (ardoise, communication non verbale, pictogramme, etc.).

La manière de s'adresser aux résidents désorientés suit les mêmes règles que pour l'ensemble des résidents.

L'utilisation d'une autre manière de s'adresser au résident désorienté, afin de faciliter la communication avec lui, fait l'objet d'une décision suite à une discussion d'équipe, formalisée dans le PAI. Le ton, l'intonation, sont déterminants pour s'adresser aux personnes désorientées en vue de poser le cadre d'une bonne relation.

- **La proposition d'activités**

Les résidents désorientés peuvent participer à toutes les activités proposées aux autres résidents. Ils peuvent bénéficier en outre, certains après-midi, d'activités spécifiques et adaptées : médiation animale, gymnastique douce, atelier musical, balade, jeux de construction, atelier soins des mains, etc. Les transmissions informatisées permettent de garder une traçabilité des activités réalisées.

Pour les résidents à un stade précoce de la pathologie : Ateliers mémoire tous les 15 jours.

Des fiches d'activités spécifiques sont complétées.

- **Aide à l'orientation dans le temps**

Des horloges avec la date et l'heure sont installées à différents points stratégiques dans tout l'établissement, notamment en face de chaque accès à l'ascenseur.

- **Aide à l'orientation dans l'espace**

Des couleurs d'étage ont été définies et sont rappelées grâce à des pans de murs peints de la couleur d'étage. Il y a également des tableaux de la couleur d'étage. La signalétique reprend ces codes de couleur d'étages, ainsi que les chaises et le sol.

- **Cohabitation**

Toute la vigilance et l'attention du personnel sont requises auprès de ces résidents désorientés notamment par rapport à leurs relations avec les résidents orientés voire moins désorientés.

Au final, si le comportement du résident devient totalement incompatible avec l'accompagnement de la Maison, une autre solution d'hébergement devra être recherchée.

4 L'ACCOMPAGNEMENT DES RESIDENTS EN FIN DE VIE

L'équipe prend en compte plusieurs paramètres afin de définir un accompagnement de fin de vie le plus individualisé possible : âge, personnalité, culture, croyance, réactions (face à la maladie, face à la douleur), niveau de conscience, liens avec l'entourage.

Pendant cette phase de fin de vie, les soins de confort se substituent aux soins curatifs. Aider à vivre le plus dignement possible, offrir un confort maximal sont les principes qui priment à cette période de la vie de la personne.

Ainsi, la personne en fin de vie n'est pas considérée comme un être ayant fini d'avoir des attentes et des désirs.

Les résidents sont invités lors de leur entrée ou lors de l'élaboration du PAI, à donner leurs directives anticipées (à l'aide d'un formulaire en annexe au contrat de séjour avec reprise dans le dossier informatisé et le dossier infirmier) et à indiquer ce qu'ils souhaitent pour leur fin de vie et d'en informer leur personne de confiance.

Le personnel de la Maison du Bon Pasteur propose au résident une présence de bénévoles (de l'équipe PSVR) s'il le souhaite.

La Maison du Bon Pasteur a signé des conventions de partenariat avec des organismes spécialisés dans l'accompagnement de fin de vie (HAD, COMPAS, etc.) et peut faire appel à ces partenaires en cas de besoin.

Des membres du personnel, de différents métiers, ont été spécifiquement formés et sont « référents COMPAS » au sein de la Maison.

L'accueil et l'accompagnement de la famille et des proches prennent à ce moment-là une dimension très importante. L'entourage bénéficie d'un accueil aménagé (collations, fauteuil relax, repas dans la chambre, etc.).

La Maison du Bon Pasteur n'occulte pas le décès d'un résident. Les souhaits particuliers seront respectés selon sa volonté et celle de sa famille et de ses proches. Le décès d'un résident est annoncé aux autres résidents de manière adaptée, avec notamment une affiche à l'entrée, avec la photo du résident (selon son souhait) et un rappel de son parcours ministériel pour les prêtres.

L'établissement dispose d'une chambre de veille et organise le transfert du corps en ce lieu, selon les volontés préalablement recueillies auprès du résident.

Une prière commune est proposée en chambre de veille (sauf si disposition contraire prévue en fonction de la volonté du résident recueillie dans son PAI). Il arrive parfois que les obsèques soient célébrées dans la chapelle de la Maison du Bon Pasteur.

5 L'ORGANISATION ET LA TRANSMISSION DE L'INFORMATION MÉDICALE

a) Le dossier médical

Spécifique à l'établissement, il est ouvert lors de l'admission du résident. Il est la propriété du résident et géré par l'établissement selon les dispositions réglementaires en vigueur. C'est un outil incontournable qui contient des renseignements de type administratif, l'historique médical du résident et tous les soins, examens, analyses, traitements, prescriptions diverses, rapports de consultation dont bénéficie le résident. Ce dossier est tenu à jour et conservé dans les rangements prévus à cet effet.

Le résident garde à tout moment la possibilité de demander la consultation de son dossier, pour cela la demande doit en être faite via le médecin traitant auquel l'établissement transmet le dossier.

Une Evaluation Gériatrique Standardisée (EGS) est systématiquement réalisée à l'entrée.

b) Le plan de soins personnalisé

Etabli dès l'entrée du résident, il est réévalué régulièrement en fonction de l'évolution de l'état de santé du résident et de ses attentes.

L'évaluation des soins fait partie du rapport annuel d'activité que le médecin coordonnateur fournit. Il comporte, entre autres, l'analyse statistique chiffrée des événements survenus pendant l'année.

c) Les réunions

Temps fort de la participation, les réunions permettent de :

- Réfléchir et discuter les orientations et le temps de travail
- Évaluer les actions mises en place
- Permettre un compte-rendu aux différentes équipes
- Maintenir la continuité des soins

Actuellement, au sein de l'établissement, il y a :

- Des transmissions orales infirmières
- Des transmissions orales entre les différentes équipes (jour et nuit)
- Des transmissions orales quotidiennes en équipe complète
- Des transmissions informatisées accessibles à toute l'équipe
- Des réunions par équipe
- Des réunions inter équipes ponctuelles selon les besoins.

Tous les 2 mois, une réunion GIR (Groupes Iso-Ressources définissant le niveau d'autonomie) permet de définir collectivement le niveau d'autonomie des résidents. Participant à cette réunion animée par l'infirmière coordinatrice : un aide-soignant de jour, un agent de service de jour, un soignant de jour intervenant auprès de personnes désorientées, un(e) infirmier(ère), et le médecin coordonnateur. Le point de vue des différents groupes professionnels s'enrichit de ces regards croisés et permet ainsi à terme un accompagnement plus personnalisé.

d) Les protocoles de prévention ou d'action

L'établissement a listé et validé un certain nombre de protocoles déjà disponibles en salle de transmissions. Sous la supervision du médecin coordonnateur, ils sont rédigés par l'infirmière coordinatrice de la Maison du Bon Pasteur.

6 LES RELATIONS AVEC LES PROFESSIONNELS LIBERAUX

La Maison du Bon Pasteur met tout en œuvre pour favoriser des relations de partenariat avec les professionnels de santé libéraux.

Les résidents ont la possibilité de choisir les professionnels médicaux ou paramédicaux auxquels ils ont besoin de faire appel. Le résident peut solliciter l'équipe infirmière pour les prises de rendez-vous.

L'équipe est vigilante à recevoir un compte rendu de la visite suite au passage d'un intervenant médical auprès d'un résident.

Une commission de coordination gériatrique est organisée une fois par an, sous pilotage du médecin coordonnateur (en mutualisation avec plusieurs maisons de retraite nantaises).

7 LES RELATIONS AVEC LES PARTENAIRES SANITAIRES

L'établissement a signé plusieurs conventions avec des partenaires sanitaires, et des réseaux (hôpital Bellier, clinique Brétiché, COMPAS, HAD, etc.).

Le médecin coordonnateur et l'infirmière coordinatrice entretiennent des liens avec le CPIAS (Centre de Prévention des Infections Associées aux Soins).

RESSOURCES HUMAINES ET PARTENARIATS

1 RESSOURCES HUMAINES

L'établissement emploie, pour assurer un service de qualité auprès des résidents, une équipe pluridisciplinaire et expérimentée.

Cette équipe est constituée d'une directrice, d'un médecin coordonnateur (0,3 ETP (Equivalent Temps Plein)), d'une infirmière coordinatrice (0,8 ETP), d'une maitresse de maison (1 ETP), d'infirmiers, d'aides-soignants, d'une animatrice (0,6 ETP), de personnel de nuit (aide soignant et agent de service), d'agents de service, d'une lingère, d'une comptable, de personnel d'accueil et administratif, d'un agent d'entretien et d'une assistante d'entretien, d'une psychologue (0,1 ETP) ainsi que d'une ergothérapeute (0,2 ETP). L'équipe de cuisine est salariée du prestataire de restauration et travaille au sein de l'établissement avec une livraison de repas sur d'autres sites à partir de la Maison du Bon Pasteur.

L'établissement veille à accueillir au sein de l'équipe des personnes reconnues en situation de handicap, compatible avec leur mission dans la Maison.

Les qualifications des salariés et l'organisation du travail sont adaptées aux besoins d'accompagnement du résident.

L'accueil et l'intégration d'un nouveau salarié font l'objet d'une attention particulière et se réalisent selon une procédure définie.

Les missions, responsabilités et tâches du personnel sont décrites dans des fiches de poste et des cartes des tâches se trouvant en salle de transmission pour les soignants, sur les chariots pour les agents, et dans les locaux de chaque professionnel qui en bénéficient. Chaque professionnel réalise son travail en s'appuyant sur la carte des tâches correspondant à son horaire de travail.

La démarche qualité est rythmée par la tenue de deux réunions annuelles "suivi du plan d'action", en groupe pluridisciplinaire.

Deux réunions annuelles d'information sont réalisées avec et pour le personnel.

Le personnel qui le souhaite peut participer à l'analyse des pratiques.

La politique managériale se réalise dans un dialogue social constructif autour d'un comité d'encadrement composé de la direction, de l'infirmière coordinatrice et de la maîtresse de maison et avec l'aide du CSE (Comité Social et Economique).

Une prise en charge de qualité des résidents passe nécessairement par des conditions de vie au travail agréables pour l'ensemble du personnel.

- Pour cela du matériel et des outils sont mis à disposition des salariés dans ce sens
- Par ailleurs, un soutien psychologique individuel est possible pour les salariés qui le souhaitent en situation aiguë
- La psychologue, attachée à l'établissement, assure également des temps de réflexion sur des thématiques ponctuelles en petits groupes ouverts aux salariés qui le souhaitent

Des entretiens annuels sont réalisés pour l'ensemble du personnel, ils sont menés par la direction et font l'objet d'une traçabilité. Ces entretiens servent de cadre à la réalisation des entretiens professionnels.

La Maison du Bon Pasteur organise différentes formations continues destinées aux salariés. Le programme de formation annuel est établi en fonction des demandes du personnel, des nécessités du service et du budget de formation. Les salariés suivent une formation aux gestes d'urgence, à la lutte contre l'incendie et sur la bientraitance. L'ergothérapeute assure une formation en interne gestes et postures. D'autres formations ont lieu ponctuellement.

Des stagiaires sont accueillis chaque année au sein des services Soins, Hébergement, Animation, Accueil.

Une enquête satisfaction est réalisée tous les 2 ans auprès de l'ensemble des salariés, les résultats font l'objet d'une analyse en comité d'encadrement, sont présentés en réunion du personnel et sont intégrés au plan d'action.

2 PARTENARIATS

Le Conseil d'Administration veille à ce que la Maison du Bon Pasteur soit ouverte sur l'extérieur et que des partenariats se mettent en place et se développent. Au jour de l'élaboration de cette version du projet d'établissement sont notamment établis les partenariats suivants :

Avec d'autres EHPAD :

- Maisons du secteur de Nantes pour : Travail en réseau des médecins coordonnateurs, animations communes, échanges entre directeurs, etc.

- Maisons d'inspiration chrétienne avec signature d'une convention de partenariat : Maison Michelle Guillaume à SAINT GILDAS des BOIS, Résidence Saint Gabriel à THOUARE sur LOIRE

Associations, regroupements professionnels, fédérations :

- FNADEPA : Associations des directeurs de maisons de retraite de Loire-Atlantique : travail en réseau, 4 réunions / an, ainsi qu'un colloque proposé aux salariés
- Regroupement des médecins coordonnateurs de Loire-Atlantique : 3 à 4 formations par an
- Fédération des infirmières coordinatrices de Loire-Atlantique : réunion annuelle

Liens avec les services diocésains (qui peuvent intervenir en support, à la demande) : Service Ressources Humaines, juridique, travaux, assistante sociale, etc.

Filières professionnelles :

- Ecoles (professionnelles) :
- Ecoles d'infirmiers, d'aides-soignants : CHU, Croix rouge
- Lycées : Talensac, Sacré Cœur, Lycée Goussier
- Pôle Emploi : Pour les PPMSP

Avec collèges, mouvements, pour interventions ponctuelles :

- Collège – Lycée Blanche de Castille : Jeux avec résidents, décos de Noël, service café, etc.
- Scouts : Interventions techniques (changements des piles des horloges pour le changement d'heure, etc.), aide pour l'organisation d'événements ponctuels

Avec des acteurs des champs de la solidarité :

- Recours aux services d'un ESAT pour la tonte de la pelouse à l'année et de feuilles de papier une fois par an
- Partenariat avec d'autres associations : « Les papiers de l'espoir », une association pour la récupération des vêtements, association pour la récupération des bouchons en plastique,
- Participation à différents projets solidaires

CONCLUSION

Ce projet d'établissement 2020-2024 se met en œuvre avec un suivi régulier au travers d'une démarche d'amélioration continue de la qualité.

La Maison du Bon Pasteur a fait le choix de recourir à un cabinet extérieur qui intervient 2 fois par an au sein de l'établissement pour réaliser :

- Une évaluation interne annuelle en équipe pluridisciplinaire. Celle-ci se fait à partir du projet d'établissement, qui est passé en revue point par point afin de s'assurer de la manière dont il est mis en œuvre et déterminer toute action d'amélioration nécessaire.
- Une enquête de satisfaction auprès des résidents tous les 2 ans
- Une enquête de satisfaction auprès des salariés tous les 2 ans.

Par ailleurs, la Maison du Bon Pasteur dans cette démarche d'amélioration continue de la qualité :

- Assure un suivi de l'enquête de satisfaction auprès des résidents avec le concours du Conseil de la Vie Sociale
- Assure un suivi de l'enquête de satisfaction auprès des salariés et de l'évaluation interne avec le concours du comité d'encadrement et du CSE
- Poursuit la rédaction et la diffusion des protocoles afin d'améliorer et d'harmoniser les pratiques professionnelles
- Se prépare à la nouvelle itération de l'évaluation externe en 2021.
- Poursuit l'évaluation des pratiques professionnelles
- Poursuit la formation annuelle à la bientraitance dans le cadre du plan de formation établi chaque année.

Chaque salarié de la Maison du Bon Pasteur est invité à s'approprier ce projet d'établissement et le faire vivre dans une logique de bientraitance auprès des personnes accueillies et d'une réflexion autour de l'amélioration des pratiques professionnelles.

Le projet d'établissement est l'expression d'une volonté collective qui installe le personnel dans une dynamique de changement et d'amélioration du service et du soin apporté à chaque résident en plus ou moins forte perte d'autonomie.

ANNEXE



4

Charte de bientraitance

Dans le respect des règles définies par les deux autres signataires de la convention tripartite et par la charte de la personne âgée dépendante, notre charte prend en compte les spécificités des personnes accueillies.

Article 1 Domicile et environnement

Le lieu de vie du résident doit être choisi par lui selon les logements disponibles et adapté à ses besoins. Au moment de l'entrée d'un résident, le personnel est très impliqué dans l'accueil de celui-ci.

Article 2 Une vie sociale malgré les handicaps

Tout résident doit conserver la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie de la société. Les résidents de la Maison du Bon Pasteur souhaitent participer à la vie de l'établissement de façon conviviale et chaleureuse. Les résidents doivent recevoir une information accessible et individuelle pour ce qui les concerne.

Article 3 Présence et rôle des proches

Le maintien des relations familiales et des réseaux amicaux est bénéfique pour les résidents. Tout résident est invité à désigner une personne de confiance qui puisse prendre le relais en cas de besoin (annexe au contrat de séjour).

Article 4 Patrimoine et revenus

Tout résident doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles. Il est possible pour les résidents d'anticiper une éventuelle perte d'autonomie en faisant une procuration bancaire et un mandat de protection future (annexes au contrat de séjour).

Article 5 Valorisation de l'activité

Dans la mesure du possible, tout résident doit être invité à « inventer son vieillir » pour vivre la meilleure vieillesse possible. Tout résident doit être encouragé à conserver des activités.

Article 6 Liberté de conscience et de pratique religieuse

Tout résident doit pouvoir participer aux activités religieuses ou philosophiques de son choix. Les résidents et le personnel se respectent mutuellement dans leurs convictions.

41

Article 7 Préserver l'autonomie et prévenir

La prévention de la perte d'autonomie est une nécessité pour la personne qui vieillit. La volonté collective est d'agir dans une dynamique de changement et d'amélioration du service et du soin apporté à chaque résident en plus ou moins forte perte d'autonomie.

Article 8 Droit aux soins

Tout résident doit avoir accès aux soins qui lui sont nécessaires. Il convient d'apporter au résident souffrant réconfort et soutien psychologique, dans le cadre d'une pratique professionnelle commune tournée vers la bientraitance.

Article 9 Qualification des personnels et des intervenants

Les soins que requiert un résident doivent être dispensés par des intervenants formés. Dans ses compétences professionnelles, chaque membre du personnel est d'abord à l'écoute, attentif, tolérant, discret, efficace.

Article 10 Respect de la fin de vie

Aider la personne à vivre le plus dignement possible, lui offrir un confort maximal, sont les principes qui guident l'accompagnement de fin de vie. L'accompagnement de la famille/proches prend, à ce moment-là, une dimension très importante. Il est possible pour le résident de rédiger/dicter ses directives anticipées (annexe au contrat de séjour).

Article 11 Respect mutuel des résidents, du personnel et des intervenants dans un climat réciproque de confiance

Il convient d'accepter que les uns et les autres soient uniques et différents. Cela doit se manifester dans le respect de l'autre par une attention et une délicatesse réciproques. En toute circonstance, chacun doit adopter une attitude respectueuse d'écoute et de discernement. Tout doit être mis en œuvre pour respecter l'intégrité physique et psychique, la dignité et l'intimité des résidents et du personnel.

Article 12 Projet de vie personnalisé

Le résident doit pouvoir être l'auteur ou le coauteur de son projet en prenant en compte sa liberté de choix et de décision en fonction de ses capacités et des contraintes de l'établissement. Le personnel s'engage à respecter la confidentialité des informations relatives au résident. Les résidents entre eux veillent à respecter la même discrétion.

Article 13 Qualité

La Maison du Bon Pasteur veille à l'amélioration continue de l'accompagnement des résidents au quotidien. Pour cela sont menées de façon alternée, une enquête d'évaluation de satisfaction des résidents et une enquête d'évaluation de la satisfaction du personnel.

Dernière mise à jour le 06/02/20