CENTRE COMMUNAL
D'ACTION SOCIALE
DE MARSEILLE

CENTRE COMMUNAL
D'ACTION SOCIALE
DE LA VILLE DE MARSEILLE
Immeuble Quai Ouest
50, rue de Ruffi - CS 90349
13331 MARSEILLE Cedex 03
Tél. 04 86 94 45 01

Conseil d'Administration

N° 24.020
Extrait du Registre des délibérations

L'AN DEUX MILLE VINGT-QUATRE, LE MARDI VINGT-SIX MARS
Sous la Présidence de Madame Audrey GARINO, Vice-Présidente
Le Conseil d'Administration du CCAS
Dûment convoqué, s'est réuni, en présentiel et en visioconférence.

Mesdames BRAMBILLA, CARREGA, LANTENOIS,
MAKHLOUFI, SERRA, SUFFREN, TOMASI
Messieurs AINIE, HEDDADI, MAGNAN,

Nombre de membres

En exercice : 19
(cf.délibération CM 20/0224/EFAG du 27/07/2020)
Présents : 11
Votants : 14

Excusés : Madame LELOUIS
Madame RASTOIN
Monsieur COCHET
Monsieur ROSSI

Procurations :
Madame PASQUINI (pouvoir donné à Mme BRAMBILLA)
Monsieur ESCANES (pouvoir donné à Mme GARINO)
Monsieur PINTO (pouvoir donné à M. MAGNAN)

Secrétaire : Monsieur Anatole PUISEUX, Directeur Général

Date de la Convocation : 15 Mars 2024

OBJET : Actualisation du projet d'établissement 2022-2026 de la Résidence autonomie La Roseraie de Saint-Tronc gérée par le Centre Communal d'Action Sociale de Marseille (CCAS).

MADAME LA VICE-PRESIDENTE EXPOSE QUE :

Le projet d'établissement 2022-2026 de la Résidence autonomie La Roseraie de Saint-Tronc gérée par le CCAS a été soumis au délibéré des membres du Conseil d'Administration lors de sa séance du 20 octobre 2022.

A ce jour, il est nécessaire de réactualiser ce document afin de l'inscrire dans le cadre d'un projet d'établissement à visée intergénérationnelle.

En effet, compte-tenu de la volonté du CCAS de développer les projets intergénérationnels et face à l'impact positif de l'accueil d'étudiants logés au sein des Résidences autonomie L'Escale du Panier,

Les Magnolias des Carmes et Les Jardins du Vallon, il est envisagé d'étendre cette possibilité à la Résidence autonomie La Roseraie de Saint-Tronc.

Le projet d'établissement actualisé de la résidence a été soumis à l'avis consultatif du Conseil de la Vie Sociale qui s'est tenu le 27 février 2024.

La présente délibération a pour objet d'approuver le projet d'établissement 2022-2026 actualisé de la Résidence autonomie La Roseraie de Saint-Tronc gérée par le CCAS, ci-annexé.

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION OUI L'EXPOSE QUI PRECEDE

- Vu le Code de l'Action Sociale et des Familles et notamment ses articles L 123-4 et suivants, et L 311-8,
- Vu la loi n° 2015-1776 du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement,
- Vu le décret n° 2016-696 du 27 mai 2016 relatif aux résidences autonomie et portant diverses dispositions relatives aux établissements sociaux et médico sociaux pour personnes âgées,
- Vu la délibération n° 22.056 du 20 octobre 2022 du Conseil d'Administration du Centre Communal d'Action Sociale de Marseille portant approbation des projets d'établissement des Résidences autonomie gérées par le Centre Communal d'Action Sociale de Marseille pour les années 2022-2026,
- Vu l'avis favorable du Conseil de la Vie Sociale qui s'est tenu le 27 février 2024,

DELIBERE

ARTICLE UNIQUE : Le projet d'établissement 2022-2026 actualisé de la Résidence autonomie La Roseraie de Saint-Tronc gérée par le CCAS de Marseille est approuvé.

Après en avoir délibéré à l'unanimité.

LA VICE-PRESIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION
DU CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE
DE MARSEILLE

Audrey GARINO
Adjointe au Maire de Marseille
en charge des affaires sociales,
de la solidarité, de la lutte contre la pauvreté et de l'égalité des droits

CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE

CAS MARSEILLE

Résidence Autonomie
LA ROSERAIE DE SAINT-TRONC

PROJET D'ETABLISSEMENT 2022-2026

Résidence Autonomie La Roseraie de Saint-Tronc
Etablissement public administratif communal
273, Boulevard Paul Claudel - 13010 Marseille – ☎ 04.91.75.01.64
Siège Social : Centre Communal d'Action Sociale de Marseille
50 rue de Ruffi – CS 90349 - 13331 Marseille Cedex 03

TABLE DES MATIERES

GLOSSAIRE 3

INTRODUCTION 4

PARTIE I : LA RESIDENCE AUTONOMIE ET SON ENVIRONNEMENT 5

A. LA PRESENTATION DE LA RESIDENCE 5

1. L'identification et les missions de la Résidence 5

2. Le descriptif des locaux 6

3. Les valeurs 6

B. LE PUBLIC ACCUEILLI ET SON ENTOURAGE 7

1. Les caractéristiques du public accueilli 7

2. Les droits des résidents 10

3. La place de l'entourage 14

C. LA NATURE DE L'OFFRE DE SERVICES ET SON ORGANISATION 15

1. L'accueil et l'admission : Une transition préparée 15

2. Une offre de services de qualité à un tarif attractif 16

3. Des professionnels au service des résidents 21

4. Les partenariats 24

PARTIE II : LE BILAN DU PROJET D'ETABLISSEMENT 2017-2021 27

PARTIE III : LA DEFINITION DES ORIENTATIONS 31

A. LA METHODOLOGIE 31

B. LES ORIENTATIONS 32

C. LE PLAN D'ACTIONS 35

CONCLUSION 40

ANNEXES 41

GLOSSAIRE

ANESM : Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux
APA : Allocation Personnalisée d'Autonomie
APL : Aide Personnalisée au Logement
ASV : Adaptation de la Société au Vieillissement
BMP : Bataillon des Marins Pompiers
CARSAT : Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail
CASF : Code de l'Action Sociale et des Familles
CCAS : Centre Communal d'Action Sociale
CMP : Centre Médico-Psychologique
CNFPT : Centre National de la Fonction Publique Territoriale
CNSA : Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie
COPIL : Comité de pilotage
CPAM : Caisse Primaire d'Assurance Maladie
CVS : Conseil de la Vie Sociale
DACV : Direction Autonomie et Cadre de Vie du CCAS de Marseille
DINSI : Direction Innovation Numérique et Systèmes d'Information du CCAS de Marseille
DIPC : Document Individuel de Prise en Charge
DISPA : Direction des Services à la Personne Agée du CCAS de Marseille– Ancienne dénomination de la DACV
DLU : Dossier de Liaison d'Urgence
DTS : Demande de Travaux et Services
DUERP : Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels
DVD : Digital Versatile Disc (En français : Disque numérique polyvalent)
EHPAD : Établissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes
ERP : Etablissement Recevant du Public
ESA : Espace Services Aînés
ESSMS : Etablissements et Services Sociaux et Médico-Sociaux
ETP : Equivalent Temps Plein
FACILOTAB
GIR : Groupe Iso-Ressources
GMP : GIR Moyen Pondéré
HACCP : Hazard Analysis Critical Control Point (En français : système d'analyse des dangers et points critiques pour leur maîtrise)
HAS : Haute Autorité de Santé
IDE : Infirmier Diplômé d'Etat
IRL : Indice de Référence des Loyers
LCD : Liquid Crystal Display (En français : Ecran à cristaux liquides)
PA/PH : Personnes Agées / Personnes Handicapées
PE : Projet d'Etablissement
PP : Projet Personnalisé
PRAP : Formation à la Prévention des Risques liés à l'Activité Physique
PSC1 : Formation Prévention et Secours Civique de Niveau 1
PVC : PolyVinyl Chloride (En français : PolyChlorure de Vinyle)
RBPP : Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles
SPASAD : Services Polyvalents d'Aide et de Soins A Domicile
SSIAD : Services de Soins Infirmiers à Domicile
TV : Télévision
VMC : Ventilation Mécanique Contrôlée

INTRODUCTION

Véritable outil d'anticipation de développement et de prospective s'inscrivant dans le cadre des recommandations de la HAS (Haute Autorité de Santé), le projet d'établissement précise le positionnement institutionnel de l'établissement et indique les évolutions en termes de public, de missions et d'activités.
La Résidence autonomie La Roseraie de Saint-Tronc du CCAS de Marseille a réalisé son propre projet d'établissement 2017-2021 conformément aux dispositions de l'article L 311-8 du Code de l'Action Sociale et des Familles – CASF instituée par la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, à l'instar des 3 autres Résidences autonomie du CCAS de Marseille.

Ce projet d'établissement a été établi à partir du projet institutionnel 2016-2020 élaboré de façon participative avec le personnel et dont les objectifs sont d'améliorer le service à la population et les conditions de travail des agents, de réformer sa structure et son organisation pour les adapter aux évolutions contemporaines ainsi que renouveler son image.

Il tient compte :

- De l'évaluation externe de novembre 2014
- De la loi du 28 décembre 2015 relative à l'Adaptation de la Société au Vieillissement, dite loi ASV, et des décrets d'application
- Du schéma départemental en faveur des personnes âgées du Conseil Départemental des Bouches-du-Rhône qui tend à améliorer la qualité de l'accueil en établissement, à favoriser l'innovation et à mener des actions de prévention

Les grandes orientations arrêtées lors du précédent projet d'établissement de la résidence étaient de :

- Redéfinir la résidence comme véritable alternative au domicile
- Intégrer la résidence dans le tissu social local
- Lutter contre la perte d'autonomie, l'isolement et l'exclusion sociale des seniors
- Concilier le programme des animations avec les besoins évolutifs des seniors
- Utiliser la formation comme levier des pratiques professionnelles des agents
- S'inscrire dans une démarche de développement durable

Un travail collaboratif et de suivi durant ces 5 dernières années a permis d'atteindre certains objectifs fixés cependant certains d'entre eux n'ont pu être développés en raison notamment de la crise sanitaire due à la Covid-19 et seront réintégrés pour les 5 années à venir.

Le projet institutionnel tout comme le schéma départemental n'ayant pas fait l'objet de révision, le présent projet d'établissement 2022-2026 s'inscrit dans la continuité du précédent et s'appuie sur l'évaluation interne menée en juillet 2021 et les résultats des enquêtes de satisfaction menées ces 5 dernières années.

Ses orientations et le plan d'actions en découlant ont fait l'objet d'une actualisation en 2024, afin de tenir compte de la volonté du CCAS de développer les projets intergénérationnels.

PARTIE I :

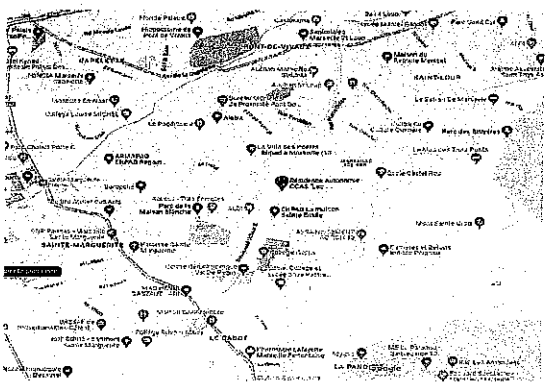
LA RESIDENCE AUTONOMIE ET SON ENVIRONNEMENT

A. LA PRESENTATION DE LA RESIDENCE

La Résidence autonomie La Roseraie de Saint-Tronc du CCAS de Marseille est un établissement public médico-social relevant de la loi N° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale et de l'article L 312-1 alinéa 6 du Code de l'Action Sociale et des Familles. L'autorisation des résidences du CCAS de Marseille, attribuée pour la première fois le 3 janvier 2002 par le Conseil Départemental des Bouches-du-Rhône.

1. L'identification et les missions de la Résidence

Dénomination sociale	**Résidence Autonomie La Roseraie de Saint-Tronc CCAS de Marseille**
Code FINESS	130784507
Adresse	273 Boulevard Paul Claudel 13010 Marseille
Téléphone **Fax** **Mail**	04.91.75.01.64 04.91.75.25.83 f.bruggeman@ccas-marseille.fr r.genoveses@ccas-marseille.fr
Nature juridique de la structure	Etablissement public administratif communal
Président du Conseil d'Administration	M. Benoît PAYAN, Maire de Marseille Et par délégation Mme Audrey GARINO Adjointe au Maire, Vice-Présidente du CCAS
Directrice de résidence	Mme Fanny BRUGGEMAN
Directeur adjoint	M. Riccardo GENOVESE
Propriétaire des locaux	CCAS de Marseille



La Résidence autonomie La Roseraie de Saint-Tronc est l'une des 4 Résidences autonomie du CCAS de Marseille, regroupées au sein de la Direction Autonomie et Cadre de Vie du Pôle Autonomie.

Le CCAS de Marseille, référent majeur de l'action sociale sur le territoire marseillais s'adressant aux personnes en situation de précarité et aux personnes âgées, offre au travers de ses Résidences autonomie une véritable alternative au domicile. Le décret n° 2016-696 du 27 mai 2016 pris en application de la loi ASV leur confère une mission de prévention de la perte d'autonomie des personnes âgées.

La Résidence autonomie La Roseraie de Saint-Tronc est situé dans un environnement calme mais vivant, à proximité de nombreux commerces, administrations et espaces verts et est desservie par le bus à quelques pas et le métro à 10 minutes en voiture.

2. Le descriptif des locaux

1 932 m² de superficie totale
1 000 m² de surface extérieure

Construction des locaux : 1973

Ouverture de la Résidence : le 1er octobre 1968

Un grand extérieur arboré aménagé avec bancs tables et chaises

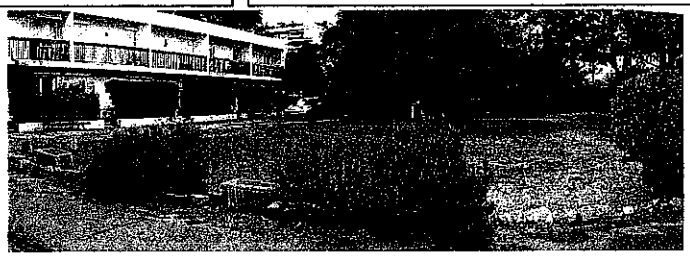
Capacité : 30 places autorisées – 30 installées

30 logements :
- 10 studios 1 personne de 19 m²
- 20 logements 2 personnes de 25 m²

sur 2 niveaux desservis par 1 ascenseur accessible aux personnes en situation de handicap

Sous-sol	Caves – Réserves – Chaufferie
RDC	Hall d'entrée Salle de restaurant - Salle d'animation climatisées 10 logements de 25 m²
1er étage	10 studios de 19 m² 10 logements de 25 m²
2ème étage	Logement de fonction de la Directrice Logement de fonction du Directeur Adjoint

Un parking de 10 places réservés aux résidents



Les travaux de modernisation et de mise aux normes de la résidence sont continus. Ils sont inscrits au plan pluriannuel des travaux d'investissement et doivent permettre d'adapter au mieux les locaux au public accueilli :

- Rénovation des peintures des logements à chaque admission
- Aménagement de l'espace extérieur débuté depuis 2020
- Rénovation des peintures de la cuisine (2018)
- Remplacement des menuiseries, volets roulant électriques (2018)
- Réfection de l'étanchéité de la toiture terrasse (2022)
- Modernisation des salles de bain des logements des résidents (2022)

3. Les valeurs

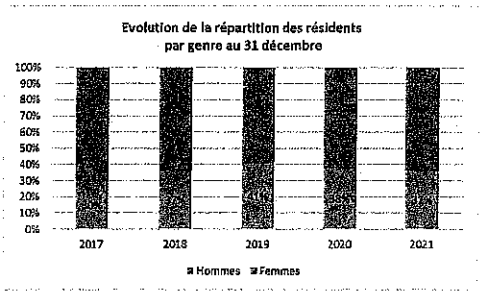
Les valeurs essentielles, que le CCAS défend et ainsi la résidence, s'articulent autour du respect de la dignité et de l'intégrité de la personne. L'Institution est notamment garante des principes du service public : égalité d'accès et de traitement. A cet égard, toute personne accueillie, au sein d'une des résidences que gère le CCAS, est en droit d'attendre :

- Le respect dû à la personne
- La protection
- L'égalité
- La probité
- La neutralité

B. LE PUBLIC ACCUEILLI ET SON ENTOURAGE

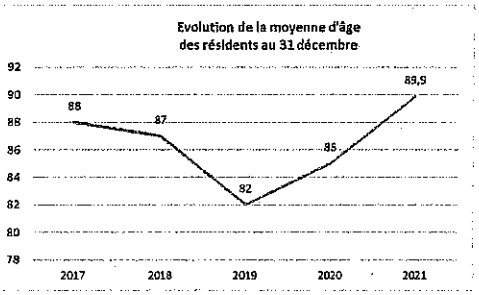
1. Les caractéristiques du public accueilli

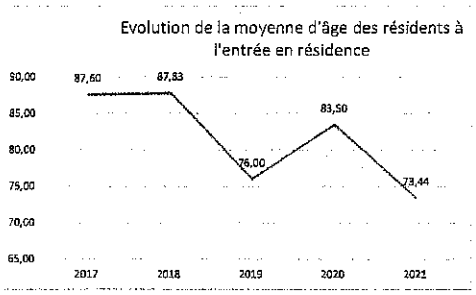
Les femmes plus représentées



La répartition des sexes a peu évolué avec des femmes plus nombreuses que les hommes.

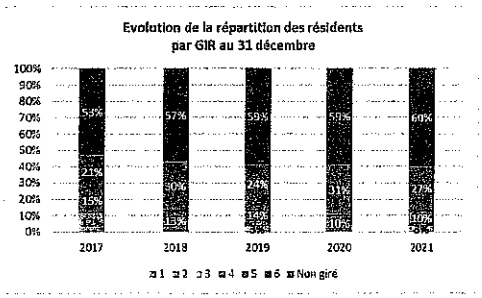
Des résidents de plus en plus âgés avec la cohabitation de plusieurs générations

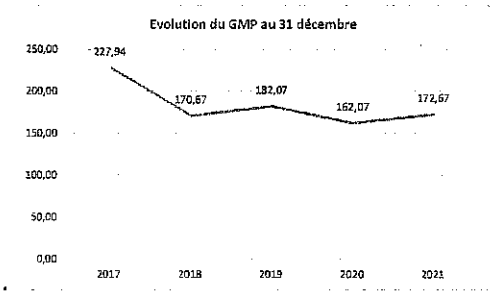




Tandis que la moyenne d'âge des résidents était en constante baisse à partir de 2017 la tendance s'est inversée à partir de 2019 pour atteindre une moyenne d'âge très élevée en 2021, bien que la moyenne d'âge à l'entrée ait fortement baissé en 2021. Il existe une forte disparité des âges avec plusieurs générations cohabitant : la plus jeune ayant 66 ans et la plus âgée 100 ans au 31 décembre 2021.

Des résidents autonomes

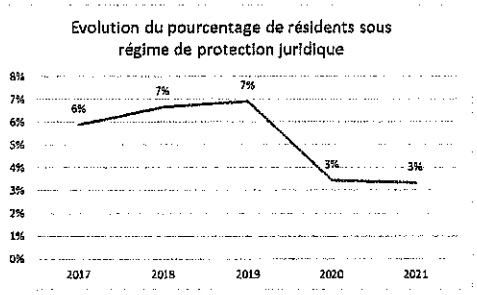




La majorité des résidents est classée en GIR 6. Cependant le nombre de résidents en GIR est relativement important, ce qui explique un GMP plutôt élevé malgré des résidents relativement autonomes.

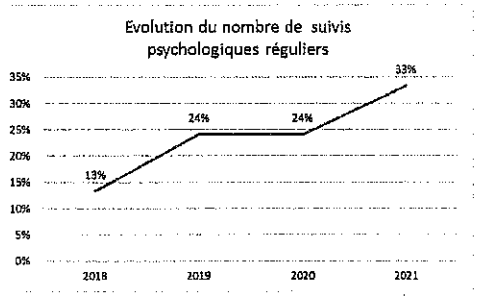
Cependant ce classement ne prend pas en compte les dépendances autres que physiques.

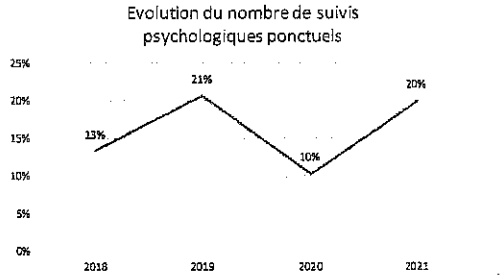
Une hausse des résidents présentant une fragilité psychologique induite par la crise



Les résidents sous régime de protection juridique sont peu nombreux au sein de la résidence.

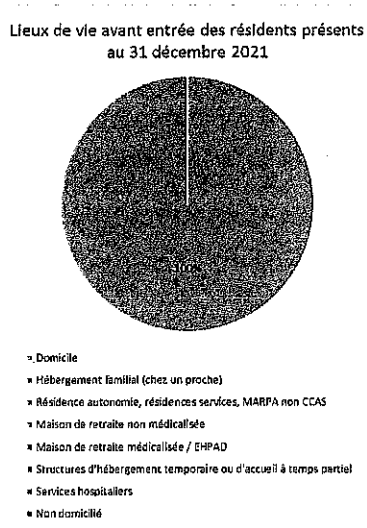
Cependant, 2021 a été marquée par une augmentation significative du nombre de suivis psychologiques que ce soit réguliers ou ponctuels sans doute en raison de la crise sanitaire.





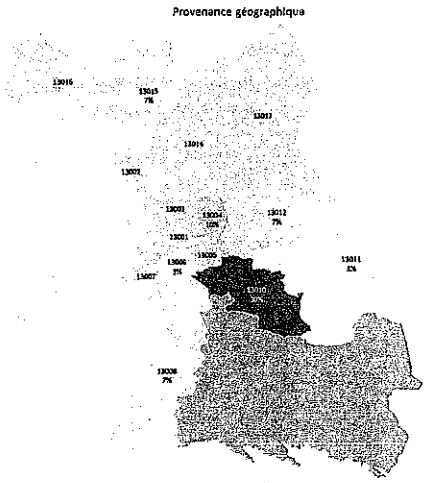
Des résidents provenant de leur domicile et des alentours

♦ Parcours avant entrée :



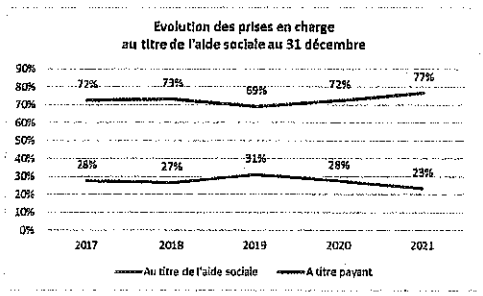
L'ensemble des personnes accueillies viennent du domicile.

♦ Provenance géographique :



Les personnes accueillies proviennent majoritairement du quartier et des quartiers limitrophes (4ème 6ème, 8ème, 9ème 11ème, 12ème arrondissements).

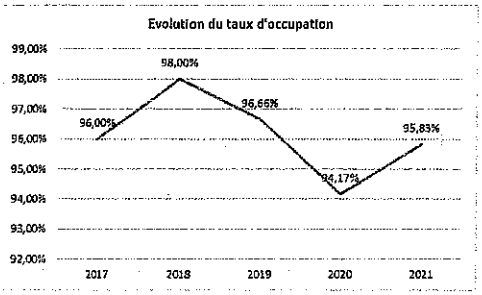
Un public admis à titre payant majoritairement

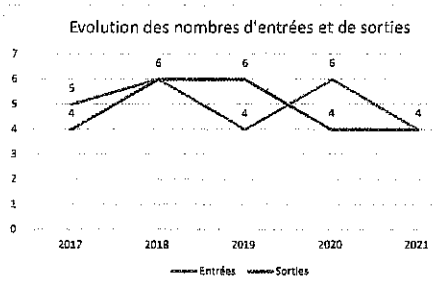


La résidence est habilitée à recevoir des bénéficiaires de l'aide sociale.
Contrairement aux autres Résidences autonomie du CCAS, la résidence accueille majoritairement des personnes à titre payant.

Evolution des entrées et sorties :

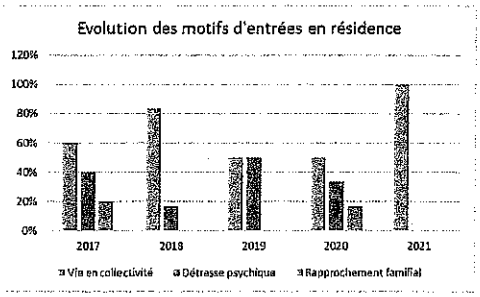
• Un taux d'occupation très élevé





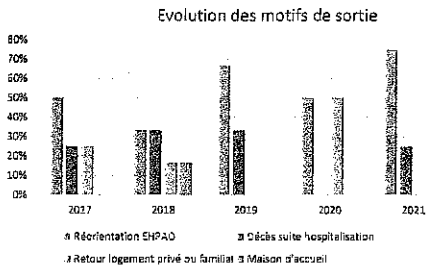
Le taux d'occupation de la résidence est très élevé avec peu de studios disponibles. Excepté en 2019, le nombre d'entrées est constamment plus élevé que le nombre de sorties.

• L'évolution des motifs d'entrée et de sortie



En 2021, le seul motif d'entrée est la vie en collectivité. Cependant, les autres années sont également marquées par l'entrée pour détresse psychologique impliquant un public fragile psychologiquement. Quelques entrées sont motivées également par le rapprochement familial impliquant la nécessité de favoriser le lien avec les familles.

Le principal motif de sorties est la réorientation en EHPAD. 2020 est marquée par le retour en logement privé ou familial.



L'offre de service doit répondre à ces nouveaux critères et les équipes devront s'adapter, afin de faciliter le séjour des personnes et d'améliorer leur qualité de vie.

2. Les droits des résidents

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

Pour ce faire, le personnel s'appuie sur :

★ **Les Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles (RBPP) de l'ANESM et de la HAS au quotidien**

★ **Divers documents** :

- *La charte des droits et libertés de la personne accueillie (Annexe 1)*
- *La charte éthique et accompagnement du grand âge (Annexe 2 : Affiche du Ministère Chargé de l'Autonomie)*
- *Le règlement de fonctionnement (Annexe 3)*
- *Les préconisations et analyses des évaluations interne et externe (Annexe 4)*
- *Le projet d'établissement et sa mise en œuvre*
- *La désignation de la personne de confiance*

★ **Les démarches suivantes :**

- *La bientraitance*
- *Les attentes et besoins de la personne au travers du projet personnalisé*
- *Les mises sous protection juridique*

Le respect des droits et libertés

La résidence s'appuie sur la charte des droits et libertés de la personne accueillie ainsi que sur la charte éthique et accompagnement du grand âge.

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

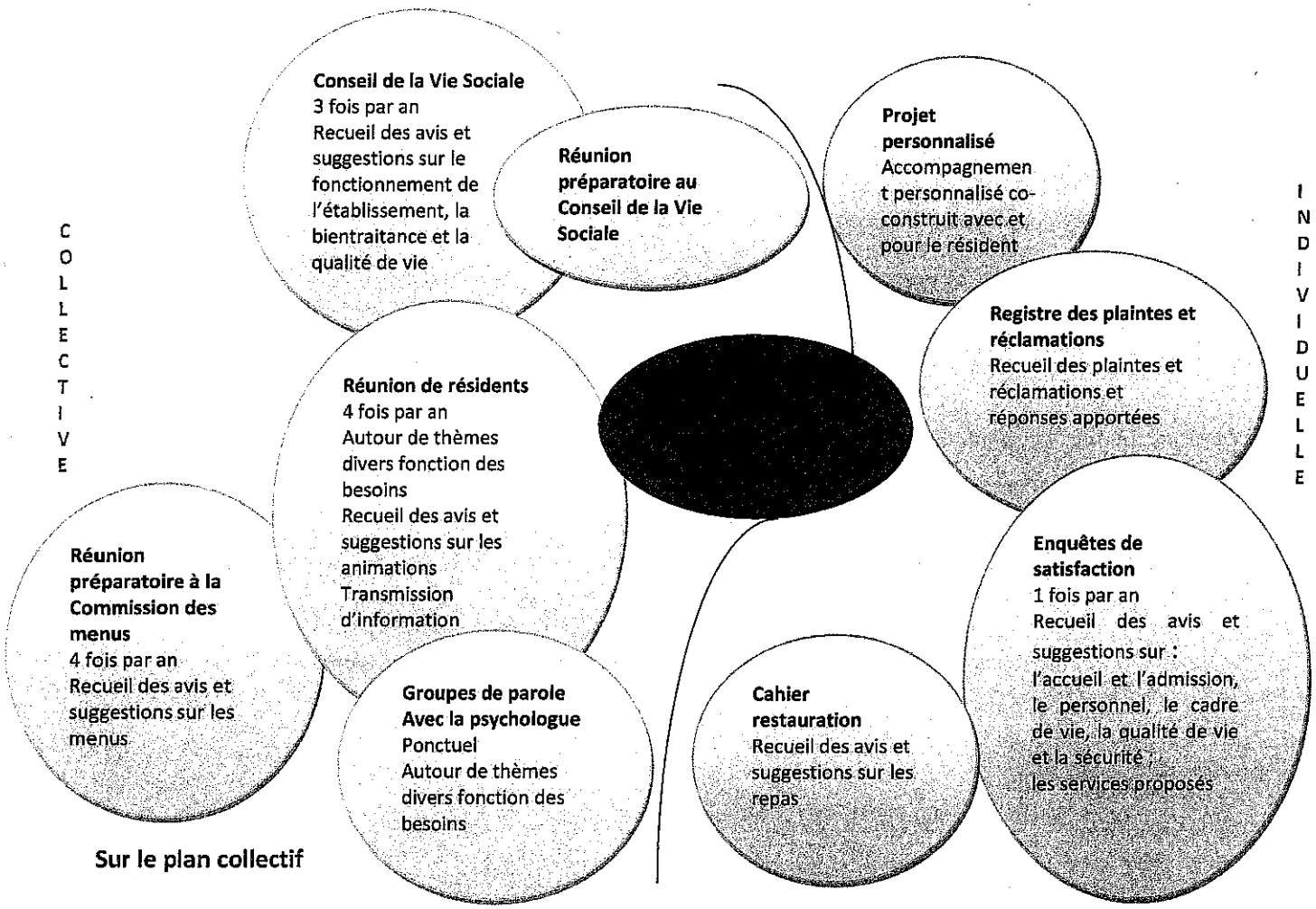
La prévention de la violence et de la maltraitance / La promotion de la bientraitance

L'établissement veille à la prévention de la violence et de la maltraitance et peut être amené à engager des actions en cas d'acte éventuel de maltraitance physique, psychique ou morale, matérielle et financière, de négligence active ou passive dont il aurait connaissance.
La procédure de signalement des actes de maltraitance a été formalisée. L'ensemble des évènements indésirables fait l'objet d'une déclaration conformément au Décret N°2016-1606 du 25 novembre 2016 et d'un suivi sur une application informatique prévue à cet effet.

La démarche de bientraitance sert de référence au quotidien ainsi que les recommandations de bonnes pratiques professionnelles de l'ANESM et de la HAS.

L'expression et la participation des usagers favorisées

Conformément à la loi du 2 janvier 2002, renforcée par la loi ASV de 2015, de nombreux outils ont été mis en place afin de favoriser l'expression des personnes âgées.



Sur le plan collectif

Le Conseil de la Vie Sociale (CVS), instance obligatoire instaurée par la loi N° 2002-2 du 2 janvier

Participants : *Avec voix délibérante* : La Vice-Présidente ou son administrateur suppléant en qualité de représentant de l'organisme gestionnaire, 3 représentants des résidents, 1 représentant légal des majeurs incapables, 1 représentant du personnel
Avec voix consultative : La direction, 1 représentant de la DACV, toute personne appelée à participer en fonction de l'ordre du jour, la secrétaire de séance

Préalablement au CVS qui sera organisé au sein de la résidence, le représentant des résidents recueille les observations de chacun des résidents, ce qui permet de les associer aux questions qui les concernent :

- L'organisation intérieure et la vie quotidienne
- Les activités, l'animation socioculturelle
- L'animation de la vie institutionnelle et les mesures prises pour favoriser les relations entre ces participants
- L'ensemble des projets de travaux et d'équipements
- La nature et le prix des services rendus
- L'entretien des locaux
- L'affectation des locaux collectifs
- Les relogements prévus en cas de travaux ou de fermeture
- La démarche qualité…

La Réunion préparatoire au CVS

Participants : La direction, l'ensemble des résidents

Cette réunion permet aux résidents n'assistant pas au CVS d'y être associés. La restauration, l'animation ainsi que divers autres thèmes sont abordés.

La réunion préparatoire à la commission des menus

Participants : Le prestataire, l'ensemble des résidents

Cette réunion permet de recueillir les avis, suggestions en termes de menus et propositions pour améliorer la prestation (cuissons des aliments, assaisonnements, variété des produits, présentation des plats, menus à thème, etc.) afin d'être pris en compte pour l'élaboration des menus en commission des menus, se réunissant 4 fois par an.

Les réunions de résidents

Participants : La direction, l'animatrice, l'ensemble des résidents

Ces réunions permettent d'aborder tous les thèmes les concernant et de leur transmettre diverses informations.

Elles permettent également de recueillir les attentes des usagers en termes d'animation notamment lorsqu'une baisse de la fréquentation des animations est constatée. Cela permet d'enrichir au maximum le panel d'activités et les résidents peuvent s'investir dans les projets d'animation à divers niveaux : propositions, mise en place, voire aide à l'élaboration (investissement en fonction des centres d'intérêts, des connaissances et compétences plus ou moins techniques de chacun).

Les groupes de parole avec la psychologue

Participants : La Psychologue, résidents intéressés

Animés par la Psychologue tous les 15 jours, ils permettent autour d'un thème prédéfini, l'expression de conflits, souffrances et de réflexions sur les moyens de les résoudre.

Sur le plan individuel

Le projet personnalisé

Il permet l'accompagnement personnalisé du résident en fixant les objectifs et les actions à mettre en place pour répondre à ses attentes. Les contraintes institutionnelles sont prises en compte lors de la rédaction.

Il a pour but de conserver les habitudes de vie du résident, de respecter ses désirs et ses particularités dans les limites des impératifs de la collectivité, de la sécurité et de la réglementation.

Fin 2021, la résidence a élaboré l'ensemble des projets personnalisés des résidents en respectant diverses étapes :

	Entrée en résidence	2 – 3 mois après entrée	3 -6 mois après entrée	Projet Personnalisé
ETAPES	**1er entretien** résident / direction	**2ème entretien** résident / direction / psychologue Détermination des axes d'orientation du PP	**Réunion pluridisciplinaire** Rédaction du PP	
OUTILS	Dossier de pré-admission Dossier d'admission	1 Recueil de données 2 grilles d'aide au PP	PP signé par le résident après consentement	

La résidence a effectué l'évaluation des projets personnalisés et doit poursuivre en ce sens :

- Bilan des actions mises en place une fois par trimestre entre le résident et son référent
- Evaluation une fois par an par l'équipe pluridisciplinaire afin de réévaluer les besoins et les actions mises en place
- Analyse des actions mises en place lors d'un entretien annuel résident – Direction
- Elaboration d'un tableau de bord de suivi des projets à destination de l'équipe de la résidence

Cependant, des freins à l'efficience de la démarche sont à noter et notamment une mise en standby de la dynamique entre 2020 et 2021 en raison de divers facteurs :

- Départ à la retraite de la psychologue affectée aux Résidences autonomie
- Arrêt des activités avec les intervenants extérieurs lié à la crise sanitaire due à la Covid-19
- Confinements successifs en raison des cas Covid-19 avec suspension des activités au sein même de la résidence
- Difficultés à rendre les familles et les tuteurs « acteurs » car les familles sont peu impliquées dans cette démarche

La mise en place des projets personnalisés au sein de l'établissement impulse une réelle dynamique dans le travail d'équipe, visant à améliorer le bien vivre et le bien vieillir des résidents concernés. Ceux qui se sentent concernés sont « participatifs » dans la réalisation de leurs besoins exprimés.
Le résident est acteur de son projet de l'élaboration à sa mise en place et les résidents étant répartis par agent, chacun est impliqué dans la démarche.
Cette démarche de projet est un moyen de favoriser le dialogue entre l'équipe et l'ensemble des résidents et de créer du lien. A fortiori, les membres de l'équipe se sentent plus utiles, car ils sont associés à l'accompagnement des résidents.

<u>Registre des plaintes et réclamations</u>

Se présentant sous la forme d'un cahier recensant les fiches des plaintes et réclamations des résidents et contenant les suites données, ce registre facilite l'expression, le recueil et la traçabilité des plaintes et réclamations formulées par tout usager de l'établissement ainsi que la traçabilité des réponses apportées.
Abandonné jusqu'en juillet 2021, il a été remis en place sur demande du Conseil Départemental des Bouches-du-Rhône et devra faire l'objet d'une évaluation.

La mise en place d'une application de saisie de toutes demandes émanant des usagers dont notamment les plaintes et réclamations, sur le portail du CCAS, est à l'étude.

<u>L'enquête de satisfaction</u>

L'avis des résidents est recherché durant les enquêtes de satisfaction réalisées environ tous les ans notamment en termes d'animation.

Elles permettent de répondre à différents objectifs :

- Connaître les attentes et les besoins des résidents
- Mesurer la satisfaction de la personne accueillie et ainsi mettre en exergue les points forts et les faiblesses de la structure
- Mettre en place des actions afin de progresser

En 2022, 3 questionnaires communs à l'ensemble des résidences autonomie du CCAS ont été soumis aux résidents :

- Questionnaire sur l'accueil et l'admission
- Questionnaire sur le personnel, le cadre de vie, la qualité de vie et la sécurité
- Questionnaire sur les services proposés

L'objectif est de renouveler ces enquêtes chaque année et de mettre en œuvre des actions pour répondre aux attentes des usagers dans un souci d'amélioration continue de la qualité.

Le cahier restauration

En ce qui concerne les repas, un cahier est à la disposition des résidents dans la salle de restaurant pour relever leurs remarques et avis. Une réponse écrite dans ce même cahier est apportée régulièrement pour chaque remarque.

Les suivis psychologiques

La psychologue effectue pour certains résidents un suivi individuel ponctuel ou régulier selon les besoins.
Dans le cadre de la suspension des groupes de parole pendant la crise sanitaire, la psychologue a adapté sa pratique et a mis en place des suivis psychologiques par téléphone qui ont perduré.

Les moyens mis en œuvre pour favoriser l'expression et la participation des usagers sont divers et variés. De plus, afin d'être le plus réactif possible, les équipes et la direction sont disponibles et à l'écoute à tout moment de la journée pour échanger avec les résidents.

3. La place de l'entourage

La prise en charge des personnes âgées en Résidence autonomie nécessite, de la part des familles et des aidants, un soutien affectif et un accompagnement physique pour certaines démarches administratives, financières ou médicales.

La présence des familles et des proches est donc un facteur essentiel pour le bien être des résidents. Même si l'entrée en établissement constitue un moment de rupture, entre la personne âgée et ses repères (changement de domicile), le maintien des relations avec son entourage est nécessaire et ne peut être négligé.

Les familles et les proches sont présents pour les résidents et relativement impliqués dans la vie de la résidence : Quelques-uns participent aux animations, notamment lotos et bals, ou partagent les repas en salle de restaurant, bien qu'ils ne participent pas aux instances représentatives. Une invitation par écrit pourrait permettre de les inciter à le faire.

Durant la période de la crise sanitaire, le personnel de la résidence a permis le maintien des liens avec les familles et les proches en mettant en place des appels via Skype. L'enjeu sera de maintenir le lien au-delà de cette période : Un projet de création d'un réseau de partage d'informations et de photos des résidents est envisagé.

C. LA NATURE DE L'OFFRE DE SERVICES ET SON ORGANISATION

1. L'accueil et l'admission : Une transition préparée

Le premier contact avec la structure s'effectue auprès de la directrice et/ou de son adjoint ou, le cas échéant, auprès du personnel présent, ce qui permet une réponse 7j/7.
En cas de demande d'entrée par téléphone ou sur simple visite, un rendez-vous est fixé avec la direction afin de présenter la résidence et donner tous les renseignements nécessaires.

Visite de pré admission : Examen de la demande
Les motivations et la pertinence de la demande sont étudiées :

- Adéquation entre les attentes du futur résident et les missions de l'établissement
- Correspondance avec les critères d'admission : Personne seule ou en couple, retraitée, âgée de 60 ans ou plus et autonome au sens de la grille Autonomie Gérontologie Groupe Iso-Ressources (AGGIR), c'est-à-dire un classement en GIR 5 et 6 (Sauf dérogation)
- Consentement éclairé de la personne

Les personnes ne répondant pas aux critères d'admission sont réorientées.
Pour les autres, une visite de la résidence et d'un studio est proposée et un dossier de préadmission comprenant notamment des informations concernant l'autonomie dans les actes de la vie quotidienne, est complété.

- Si un logement est vacant, un dossier d'admission est remis à la personne et un rendez-vous est fixé. En cas de doute sur la compatibilité avec la vie en Résidence autonomie, un entretien avec la Psychologue est prévu.
- Si aucun logement n'est vacant, la personne est soit dirigée vers une autre résidence soit mise sur liste d'attente en fonction de son souhait. Lorsqu'un appartement est disponible, les personnes sont contactées par ordre d'inscription sur liste d'attente.

Entretien d'admission : retour du dossier d'entrée
Le dossier d'admission, accompagné des pièces administratives justificatives, est à remettre dans un délai de 15 jours lors de l'entretien d'admission programmé.
A réception, sa conformité est vérifiée, ainsi que le GIR de la personne. Le type de prise en charge (Admission à titre payant ou au titre de l'aide sociale) est déterminé. Si le résident est admis au titre de l'aide sociale, les revenus des obligés alimentaires sont vérifiés.
La direction émet un avis et la Délégation de l'Accueil et de la Cohésion Sociale du CCAS de Marseille également notamment au regard de la situation du résident et d'éventuels impayés.

Commission permanente
Après avoir déterminé une date d'entrée avec l'intéressé, les dossiers sont étudiés en commission permanente qui prononce ou refuse l'admission (Admission favorable, période d'essai de 3 mois, défavorable).
Dès acceptation du dossier en commission permanente, la personne est contactée par la direction pour l'organisation de l'entrée.

Préparation de l'entrée
Le logement doit être prêt lors de l'arrivée du futur résident (notamment meublé, tout ou partie, selon la volonté de la personne accueillie). Les étiquettes nominatives sont mises sur la porte d'entrée du logement et sur la boîte aux lettres.
Une Demande de Travaux de Services (DTS) est effectuée pour la remise en état du logement, si nécessaire. Les appartements sont repeints à chaque nouvelle arrivée.
Les résidents sont informés de l'arrivée d'un nouveau résident par voie d'affichage avant son arrivée.

L'accueil le jour de l'entrée
Dès l'arrivée du futur résident, la directrice ou son adjoint (à défaut un membre du personnel) assure l'accueil et lui remet le contrat de séjour en double exemplaire pour signature et dont il gardera un exemplaire, accompagné des documents annexes (Charte des Droits et Libertés de la Personne Accueillie, règlement de fonctionnement, livret d'accueil de la résidence). Les clés de la résidence, du logement, de la boîte aux lettres lui sont également remises et la personne est accompagnée jusqu'à son domicile pour présentation du logement et des équipements. Un état des lieux d'entrée du logement et des équipements fournis par le CCAS est effectué entre le résident et un membre de la direction. Une aide à l'emménagement est proposée. Son arrivée est annoncée par voie d'affichage et orale lors du 1er repas, au cours duquel il est présenté à l'ensemble des résidents et agents.

L'entrée en établissement est toujours un moment difficile, car il s'agit d'une rupture. Le personnel doit donc veiller à rassurer, par un accueil adapté et personnalisé.

L'Accompagnement des premiers jours et l'intégration
Le personnel apporte une attention particulière afin que le nouveau résident se familiarise avec les lieux, le personnel, les règles de vie (horaires de repas, ménage mensuel, ...).

Un projet personnalisé tenant compte de ses habitudes de vie et de ses besoins en accompagnement lui sera ensuite proposé (Cf. l'expression et la participation des résidents – Le projet personnalisé).

Période d'adaptation (Art 27 de la loi d'Adaptation de la Société au Vieillissement du 28 décembre 2015) :
Durant les 15 premiers jours, le résident est libre de rompre le contrat de séjour en cas d'inadaptation tant dans les services proposés que dans les besoins de prise en charge, sans qu'aucun délai de préavis ne lui soit opposé.

Limite de la prise en charge et réorientation
La résidence n'est pas destinée à accueillir des personnes dont le niveau d'autonomie nécessite une assistance constante dans les actes de la vie quotidienne. Etant un Etablissement d'Accueil pour Personnes Agées (EHPA) non médicalisé, elle ne peut pas faire face aux états de dépendance, tant physique que psychique des personnes accueillies. Si l'état de santé du résident (baisse de l'autonomie, fugues, errances, conduites addictives...) ne permet plus son maintien dans l'établissement, le résident sera orienté vers une structure plus adaptée.

2. Une offre de services de qualité à un tarif attractif

L'établissement s'emploie à aider et accompagner les résidents dans les tâches de la vie quotidienne, sans se substituer à eux. Les prestations offertes respectent le libre choix de chacun et répondent en grande partie aux axes d'amélioration proposés dans le précédent projet d'établissement.

Un hébergement de qualité et sécurisant

L'accueil hôtelier : Location d'un logement, utilisation des locaux communs, chauffage, éclairage

Equipement des studios :

- Télécommunication : Prise de téléphone et possibilité d'utiliser le téléphone de l'établissement en cas de non abonnement, de façon « raisonnable » - Prise internet - Prise d'antenne TV
- Cuisine et salle de bain équipées d'une sortie pour machine à laver, réfrigérateur
- Balcon avec table et chaises
- Possibilité de : * Meubler entièrement son logement ou d'avoir un logement meublé par le CCAS
  * Accueillir un petit animal de compagnie à condition de répondre à certaines exigences
  * Héberger un proche, sous certaines conditions

Equipement des locaux communs :

- Coin bibliothèque aménagé avec fauteuils dans le hall d'entrée
- Salle d'animation avec coin TV aménagé avec fauteuils, divers jeux de société (loto, cartes, scrabble, triominos...), matériel pour activités manuelles
- Espace blanchisserie avec mise à disposition de 2 machines à laver
- Espace Numérique Séniors avec 1 ordinateur et 5 tablettes tactiles, console Wii, accès internet et WIFI
- Boutique solidaire de vêtements et accessoires vestimentaires (Chaussures, chapeaux...) ouverte aux résidents et aux personnes extérieures du quartier
- Salle de gymnastique avec tapis et matériel de sport (poids, anneaux...)

L'Entretien : Nettoyage et entretien des logements et des parties communes, entretien du linge de maison

- Ménage complet des logements par les agents sociaux, une fois par mois (ou plus en fonction de besoins ponctuels et/ou dans l'attente de la mise en place de plans d'aides spécifiques)
- Entretien quotidien des parties communes par les agents sociaux
- Possibilité de faire nettoyer le linge de maison (draps, couvertures) tous les 15 jours par un prestataire à titre gratuit
- Petits travaux d'entretien réalisés par la Direction des Services Techniques ou un personnel de la DACV dédié ainsi que par des contrats de prestation pour les maintenances et les vérifications obligatoires et périodiques

La Sécurité : Sécurité des personnes hébergées 24 heures/24 et 7 jours/7, tout en assurant une qualité de service optimale, conformément aux nouvelles dispositions réglementaires prévues par le décret N° 2016-696 du 27 mai 2016, en application de la loi du 28 décembre 2015

- Présence et/ou astreintes 24 h/24 7j/7 des agents et de la direction logée sur place
- Médaillon de téléassistance avec système de détection dans les logements et parties communes, relié à la centrale d'écoute du prestataire
- Accès sécurisé de la résidence : Installation d'un digicode à l'entrée principale et d'un boîtier à code, contenant un « passe pompier » présent au niveau du hall d'entrée

  Alarmes anti intrusions notamment au niveau des issues de secours et caméras de surveillance « dissuasives », stratégiquement installées
- Détecteurs de fumée reliés à la centrale d'incendie

  Alarme incendie (Etablissement classé ERP de type L (5ème catégorie))
- Défibrillateur cardiaque en mars 2014

• Consignes de sécurité en cas d'incendie, de confinement, d'évacuation ou d'accident affichées dans les parties communes et derrière les portes des studios
Panneaux d'interdiction de fumer
• Exercices de simulation et d'évacuation incendie tous les 6 mois, afin de vérifier la bonne réaction des personnes âgées et du personnel
Rappel fréquent des consignes et conduites à tenir en cas d'évacuation d'urgence

Une restauration plaisir

Des repas confectionnés sur place
Assurés par une société de restauration, 7j/7 les repas sont servis en salle de restaurant :
- Le petit déjeuner entre 7h30 et 9h
- Le déjeuner à 12h
- La collation entre 16h et 16h30
- Le dîner à 18h30 et à 19h pendant la période estivale

Des repas prenant en compte les spécificités
- Menu de remplacement pour les personnes rencontrant des troubles de santé spécifiques ou passagers, des troubles de déglutition ou pour raisons philosophiques et/ou religieuses

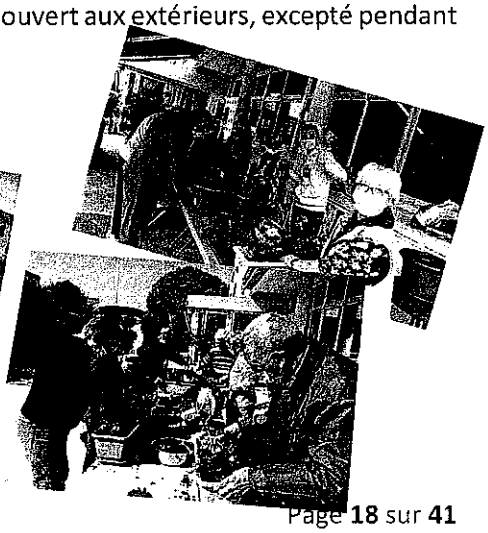
Une restauration ouverte sur l'extérieur
- Repas possible à destination des familles et amis à tarif préférentiel
- Restauration ouverte aux extérieurs pour le déjeuner (tarif payant et aide sociale)

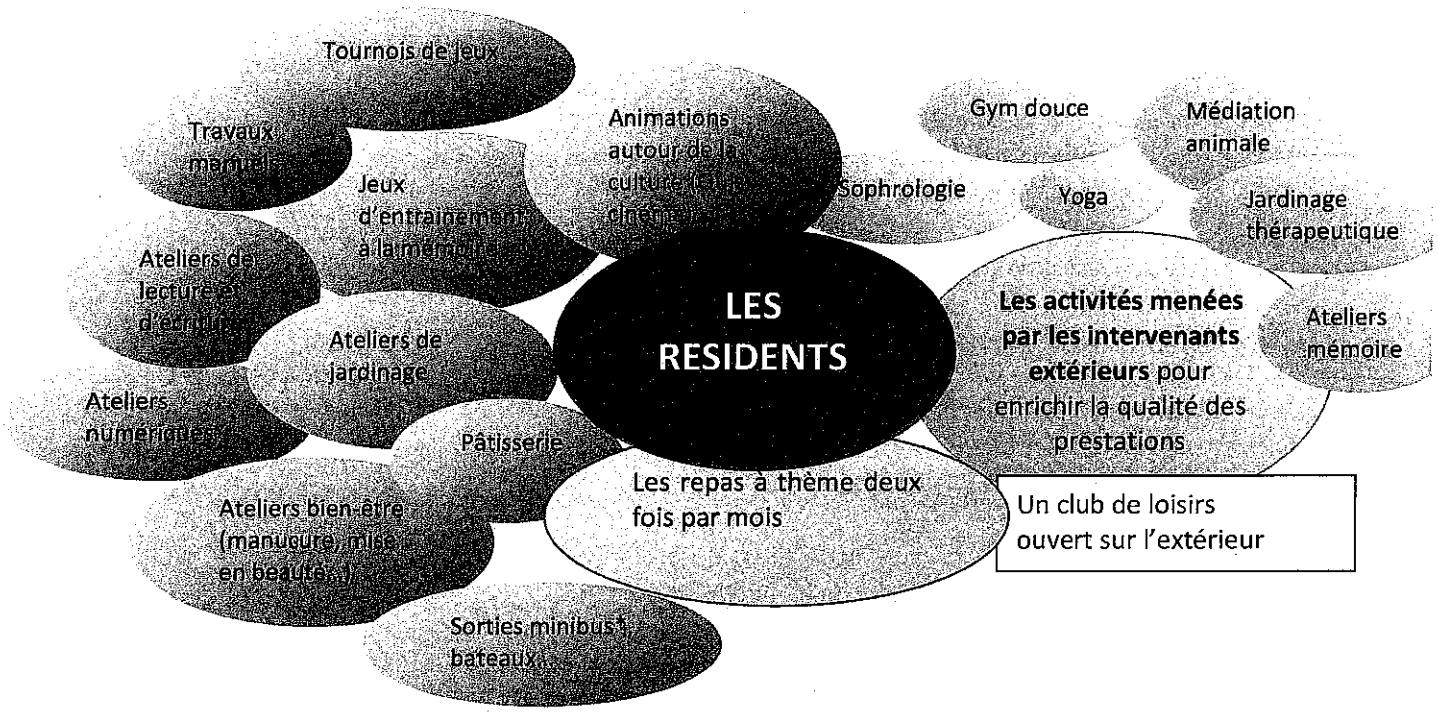
Un règlement souple malgré la journée alimentaire complète
- Possibilité de récupérer le petit déjeuner à emporter la veille
- Possibilité de s'absenter, au-delà des 35 jours de congés annuels autorisés, sous certaines conditions financières
- Absence tolérée à un ou plusieurs repas dans la journée, en ayant prévenu en amont et sans pouvoir prétendre à une « compensation financière » quelconque

Animations : les résidents au cœur du dispositif

L'animation ne peut être conçue uniquement comme occupationnelle. Chaque activité doit avoir un sens et le résident doit en être acteur.

Le programme des animations est conçu pour et par les résidents en fonction de leurs attentes et besoins évolutifs et s'appuie sur les projets personnalisés. Il est ouvert aux extérieurs, excepté pendant la période de la crise sanitaire.





** Afin de développer les activités sur l'extérieur, le CCAS s'est doté d'un minibus de 8 places qui permet des **sorties culturelles** : visite de monuments, **de loisirs** : participation à diverses animations proposées par les résidences du CCAS, restaurants, plage et activités diverses (promenades, pique-nique, pêche notamment), **« d'utilité »** : courses ménagères dans les grandes surfaces, achats de vêtements sur les marchés ou dans des boutiques. Les sorties en minibus ont permis de favoriser les échanges entre résidents des différentes Résidences autonomies du CCAS.*

Les animations festives ainsi que la plupart des animations sont organisées dans la salle de restauration qui peut accueillir un grand nombre de personnes. Elles peuvent également se tenir dans la salle d'animation des résidents ou en extérieur si la météo le permet.

Bien que les résidents mènent une vie autonome, l'animation doit apporter une dynamique complémentaire par le biais d'activités ayant pour objectifs de :

- Favoriser le lien social, lutter contre l'isolement
- Favoriser le maintien des capacités cognitives et physiques
- Favoriser le bien-être en proposant des activités ludiques et festives
- 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

Le Forfait Autonomie attribué aux Résidences autonomie du CCAS de Marseille dans le cadre de la Conférence des Financeurs par le Conseil Départemental des Bouches-du-Rhône permet de financer des actions individuelles ou collectives de prévention de la perte d'autonomie au profit des résidents.

Les objectifs pour les années à venir sont directement issus du Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens (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.

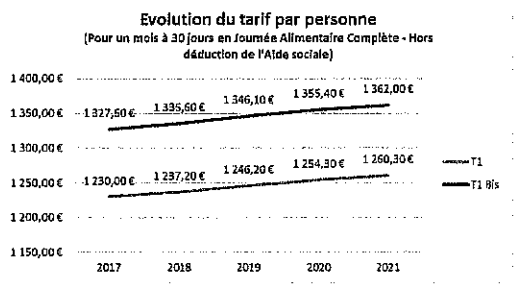
En 2022, le Forfait Autonomie permet une prise en charge des intervenants suivants :

- La Psychologue dans le cadre de l'accompagnement psychologique des résidents et de la mise en place des ateliers mémoire,
- La Sophrologue,
- L'intervenante en gymnastique douce,
- L'intervenante en yoga,
- La paysagiste dans le cadre des ateliers de jardinage thérapeutique,
- L'intervenante dans le cadre de la médiation animale.

Des tarifs attractifs évoluant peu

Les résidents s'acquittent mensuellement des frais de séjour calculés sur la base d'une tarification fixée :

- Par un arrêté annuel du Conseil Départemental, pour les frais de fonctionnement du restaurant en pension complète et des services collectifs (prix de journée),
- Par le Centre Communal d'Action Sociale de Marseille, pour l'indemnité journalière d'occupation, révisée sur la base de l'évolution entre l'IRL (Indice de Référence des Loyers) du 3ème trimestre de l'année « n » et l'IRL du 3ème trimestre de l'année « n+1 ».

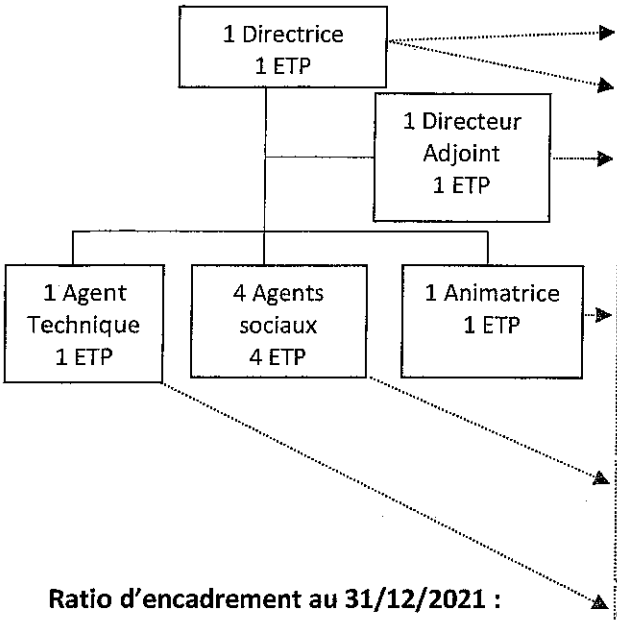


En 5 ans, le prix de la redevance a augmenté faiblement de 2,46 % pour les T1 et 2,60% pour les T1 Bis et reste inférieur au montant mensuel médian en résidence autonomie dans les Bouches-du-Rhône de 1 430 € (Source : CNSA novembre 2021), faisant du tarif appliqué LE point fort des résidences du CCAS.

Cette « stratégie tarifaire » a une incidence sur le profil du public accueilli. Il devient essentiel d'en tenir compte dans l'offre de service et les modalités de prise en charge des résidents.

3. Des professionnels au service des résidents

Le personnel permanent : **MISSIONS**



- Veiller au bon fonctionnement de la résidence
- Garantir la continuité de service
- Veiller à la qualité des prises en charge, à la sécurité des personnes accueillies et des biens
- Favoriser l'ouverture sur l'extérieur et promouvoir les partenariats
- Développer les activités encourageant l'expression et la création contribuant au maintien de l'autonomie et des liens sociaux
- Organiser les animations visant l'épanouissement, la socialisation et l'autonomie de la personne âgée : mise en place et conduite des commissions d'animation, élaboration et mise en place des programmes d'animations, suivi du budget « animation » et gestion des commandes, en collaboration avec la direction, coordination des actions avec l'équipe des agents sociaux (pleinement intégrés)
- Accompagner les personnes âgées dans la vie quotidienne à travers l'entretien du logement, l'animation, le suivi personnalisé, la sécurité physique, alimentaire et psychique
- Fonction concierge : Assurer les interventions techniques de la résidence, assurer la sécurité des biens et des personnes et l'entretien du patrimoine, accompagner les personnes âgées dans leur vie quotidienne
- Fonction conducteur accompagnateur minibus : Réaliser les prestations de transport des personnes âgées au moyen d'un véhicule léger, selon la règlementation routière dans le respect des règles de sécurité et de la démarche qualité, suivre et assurer la maintenance du véhicule

Ratio d'encadrement au 31/12/2021 :
Théorique : 0,27
Réel : 0,29

En plus du personnel permanent, s'ajoutent :

Les différents professionnels du CCAS :

- 5 personnels administratifs du siège social
- 1 coordinatrice des résidences
- 1 chargée de l'animation des résidences
- 1 chauffeur de minibus – 1 ETP affecté à la conduite du minibus tous les mercredis et aux petits travaux
- Les infirmières et aides-soignantes du SSIAD
- Les auxiliaires de vie de la Division Maintien à Domicile
- 1 agent social volant pour pallier le sous-effectif dû aux arrêts maladie
- Les agents de la Direction des Services Techniques
- Les agents des services fonctionnels

Les résidents eux-mêmes sont parfois investis à titre bénévole.

Les intervenants externes :

- Les vacataires, pour les remplacements de week-end et de nuit
- Les contractuels saisonniers pour les remplacements d'été
- Les stagiaires
- Les bénévoles
- Les professionnels de santé (IDE, kinésithérapeutes, médecins, psychiatres, etc.)
- Les professionnels paramédicaux (Psychologues, podologues)
- Les coiffeuses
- Les intervenants dans le cadre des animations : La psychologue, sophrologue, coach en gymnastique douce, jardinage thérapeutique...
- L'équipe du titulaire du marché restauration composée systématiquement d'un cuisinier, responsable de l'organisation de l'équipe et d'un serveur/cuisinier et un serveur/plongeur en renfort à partir de 60 convives. Lors des absences du cuisinier, le serveur/cuisinier le remplace et un serveur est amené à intervenir.

Recrutement, accueil et intégration des nouveaux agents

Tous les recrutements sont validés par la Vice-Présidente après les entretiens réalisés par la DRH en collaboration avec le Directeur de l'Autonomie et du Cadre de Vie et la Coordinatrice des résidences.
A son arrivée le nouvel agent signe et reçoit un exemplaire de son contrat de travail auquel est annexé sa fiche de poste. Le livret d'accueil des nouveaux agents lui est remis ainsi que divers documents de gestion administrative, l'organigramme du CCAS et de la résidence, le répertoire téléphonique interne, le bilan d'activité de la direction, le règlement de fonctionnement et le livret d'accueil des résidences ainsi que les plaquettes des différents services. L'ensemble du personnel du siège social lui est présenté puis celui de la résidence sur laquelle il est affecté. Une tenue vestimentaire professionnelle lui est alors remise.

La cohésion des équipes

En complément des fiches de poste, un tableau des tâches à accomplir par agent est présent dans le bureau de direction.

Des réunions d'équipe sont programmées environ trois fois par an ou en fonction des besoins. De plus, des réunions informelles et des transmissions ont lieu quotidiennement en demi effectif le matin vers 8h30 et l'après-midi vers 13h45.

Ces temps d'échange ont permis de :

- Se familiariser avec la loi 2002-2 et la loi ASV
- Participer à la mise en place de ses outils
- Faire émerger les besoins en matière de formation
- Echanger sur les situations difficiles (pour, en commun, trouver des solutions ou proposer des pistes de travail)
- Valoriser le savoir-faire et le savoir être du personnel, tout en sachant se « remettre en question »
- Mettre des mots sur les maux, pour identifier les conflits et faire en sorte de les gérer ensemble par le dialogue

L'évaluation et la formation des équipes

Un plan de formation est établi chaque année par la DRH en collaboration avec l'ensemble des directions.
Il prend également en compte les souhaits de formation récoltés lors de l'entretien annuel d'évaluation, sans garantir pour autant l'acceptation par la collectivité (nécessité de service, inadéquation avec les prérogatives liées au poste) et/ou par l'organisme de formation (CNFPT).

Ce plan de formation s'appuie sur les thématiques suivantes :

- Formations sécurité obligatoires : Prévention et Secours Civiques de Niveau 1 (PSC1) et Recyclages, Prévention des Risques Liés à l'Activité Physique (PRAP), conduites à tenir en cas d'incendie, manipulation des extincteurs, habilitation électrique, méthode HACCP. Ces formations doivent être relancées notamment avec le Bataillon des Marins Pompiers de Marseille (BMP)
- Formations complétant le savoir être et savoir-faire envers un public âgé et fragilisé : Accueil d'un public fragilisé, pathologies du vieillissement, accompagnement de fin de vie
- Formation aux outils numériques
- Formation sur les Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles (RBPP) notamment sur les attentes de la personne et le projet personnalisé ainsi que la bientraitance

Un principe d'intervention primordial : La démarche de bientraitance

La bientraitance est une démarche visant à améliorer, de manière continue, les pratiques professionnelles. Il s'agit d'aborder le résident avec une attitude positive et avec le souci d'améliorer ses conditions de vie.
Cette dimension de « veille » implique une action tout autant individuelle que collective. L'idée est de trouver un équilibre au sein des pratiques entre ce qui apportera un bénéfice et ce qui causera du tort à l'usager. Il convient de retenir, lorsqu'on pense bientraitance, l'importance de l'intention envers autrui.
La démarche de bientraitance est un aller-retour permanent entre « penser » et « agir ».

Certaines actions, visant à formaliser la démarche de « bientraitance », ont été mises en place :

- Information aux usagers sur les droits et devoirs de la personne accueillie
- Mise en œuvre des projets personnalisés
- Mise en place de réunions d'équipe depuis 2013, avec des « analyses de pratiques »
- Sensibilisation, par la psychologue, au travers de groupes thématiques (le risque suicidaire, les conduites addictives, l'alcoolisme...)
- Des actions de formation ont été dispensées à l'ensemble du personnel.

Le projet d'établissement est un fil conducteur, prenant en considération les paradoxes propres aux champs d'intervention de l'établissement : Equilibre à trouver entre liberté et sécurité, personnalisation de l'accompagnement et vie en collectivité.
Chaque structure apporte sa réponse, qui constitue en quelque sorte sa carte d'identité, son positionnement éthique et technique.

La prévention des risques professionnels

La cartographie des outils de prévention et de sécurité a été établie :

- **Le Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels** (DUERP), élaboré par un prestataire externe en janvier 2017, est remis à jour chaque année par le Conseiller de prévention après consultation des responsables de site. Il constitue un état des lieux à l'instant T des risques professionnels présents au sein de la collectivité.
- **Le Registre de Santé et Sécurité au Travail** permet à tout « personnel ou usager » de signaler les observations et/ou suggestions relatives à l'amélioration de la santé, de la sécurité et des conditions de travail dans la collectivité.
- **Le Registre des Dangers Graves et Immédiats** répertorie toutes les situations dans lesquelles un agent a exercé son droit de retrait. Il décrit la nature du droit de retrait ainsi que les moyens de prévention pris pour pallier la cause du retrait par le biais de fiches de constat de danger grave et imminent.
- **Le Référent Déontologue** : Une convention signée avec le Centre de Gestion des Bouches-du-Rhône (CDG13) (Délibération 20.050 du 20 novembre 2020) permet aux agents du CCAS de consulter le référent placé auprès du CDG13 en sa qualité de :
    - ✓ Référent déontologue pour apporter tout conseil utile au respect des obligations et principes déontologiques applicables aux agents publics,
    - ✓ Référent « laïcité » pour répondre à toute question relative au respect et à la mise en œuvre pratique du principe de laïcité au sein du service public et de l'obligation de neutralité qui s'impose aux agents publics,
    - ✓ Référent « lanceur d'alerte » pour recueillir tout signalement de manière désintéressée et de bonne foi, d'un crime, d'un délit, d'une violation grave et manifeste de la loi ou du règlement, d'un conflit d'intérêts ou d'une menace ou d'un préjudice grave pour l'intérêt général dont l'agent a eu personnellement connaissance dans l'exercice de ses fonctions.

La procédure de saisine de ce référent a été établie par note de service (N° 2021/002 du 21.01.2021).

4. Les partenariats

Le partenariat obligatoire dans le cadre du Plan Bleu

Suite à la canicule de 2003, les établissements d'hébergement pour personnes âgées doivent disposer d'un Plan Bleu.
Le décret N° 2005-768 du 7 juillet 2005, relatif aux conditions techniques minimales de fonctionnement des établissements mentionnés au 6° du I de l'article L. 312-1 du code de l'action sociale et des familles, stipule que les établissements assurant l'hébergement des personnes âgées sont tenus d'intégrer dans leur **Projet d'Etablissement,** un plan détaillant les **modalités d'organisation à mettre en œuvre en cas de crise sanitaire ou climatique,** dont le cahier des charges est fixé par arrêté du 8 août 2005 modifiant l'arrêté du 7 juillet 2005 (Annexe 5 : Fiche de synthèse du Plan Bleu).

Ce plan, appelé « Plan Bleu », intègre :

- La gestion d'une crise interne ou externe à l'établissement,
- L'accueil de personnes (PA/PH) venant de leur domicile,
- L'accueil de personnes (PA/PH) venant d'autres établissements,
- L'accueil de personnes venant d'un établissement de santé dans le cadre du détachement, par cet établissement de son Plan Blanc, et selon les directives du Plan Blanc Elargi.

Le référent, responsable en cas de situation de crise, est la Directrice de la résidence ou son adjoint.

En outre, la résidence a mis en place, dès l'année 2004 :

- Des climatisations fixes, installées en salle de restaurant-animation,

- Une convention avec un établissement de santé proche, l'Hôpital Saint-Joseph, définissant les modalités de coopération et notamment les modalités d'un échange sur les bonnes pratiques susceptibles de prévenir les hospitalisations ainsi que les règles de transferts en milieu hospitalier lorsqu'ils s'avèrent indispensables.
  La dernière convention, signée par délibération en Conseil d'administration, date du 18 février 2021, pour une période de 3 ans.
  Ce partenariat est à renforcer par la mise en place de réunions d'échanges d'amélioration des pratiques. Cependant la crise sanitaire et la crise des hôpitaux constitue un frein.

Des mesures de prévention ainsi que des plans et protocoles ont été rédigés afin de pouvoir délivrer les prestations minimales en cas de crise notamment sanitaire ou climatique :

- Un Plan de continuité de l'activité a été rédigé notamment dans le cadre de la crise sanitaire due à la Covid-19.
- Une Procédure Canicule a été formalisée et est mise en œuvre en cas de forte température. Chaque année, les recommandations de bonnes pratiques préventives en cas de canicule à destination des personnels sont adressées aux agents.
- Un Protocole Covid-19 a été établi. Il détaille les mesures générales à prendre lors de la crise et la procédure à suivre en cas de cas avéré de Covid-19 ainsi que les mesures prises dans le cadre des fêtes de fin d'année.

Des campagnes de vaccination ont été lancées depuis le 15 janvier 2021 sur l'ensemble des résidences. Le suivi de ces campagnes est transmis à l'Agence Régionale de Santé (ARS) et au Conseil Départemental des Bouches-du-Rhône.

- Un carnet sanitaire est tenu à jour, en plus des prélèvements d'eau chaude sanitaires réguliers (effectués par un laboratoire agréé), pour limiter encore plus les risques de Légionellose.
- Le Guide des Procédures de Sécurité est mis à jour autant que nécessaire : Il comprend la carte d'identité des résidences et un guide technique des bâtiments avec la liste des prestataires et des numéros d'urgence ainsi que l'ensemble des procédures de sécurité en ce qui concerne les ascenseurs, l'eau, l'électricité, le gaz.
- Enfin, la résidence a mis en place pour chacun de ses résidents, **un Dossier de Liaison d'Urgence (DLU), accessibles 24h sur 24h** à tout médecin intervenant en urgence dans l'établissement.

Les partenariats dans le domaine fonctionnel

Le travail en réseau s'est pérennisé avec les différents professionnels de proximité :

- Les professionnels de santé (Médecins, IDE, SSIAD, pharmacies, ambulanciers) ;
- Les maisons de repos/rééducation et EHPAD : La résidence oriente les seniors vers les EHPAD « Sainte-Emilie » et « La Villa des Poètes » lorsque leur autonomie ne leur permet plus un maintien en Résidence autonomie, bien que ces partenariats n'aient pas été formalisés ;
- Les intervenants sociaux (Assistantes sociales du CCAS).

De plus, afin d'optimiser l'orientation des résidents devenus trop dépendants physiquement et/ou psychiquement, un rapprochement renforcé avec les établissements médicalisés de proximité a été nécessaire.

Les partenariats dans le domaine des loisirs

A travers la mise en place d'animations personnalisées, le réseau de professionnels s'est développé avec diverses structures notamment de proximité :

- L'association 1 Lettre 1 Sourire : Lors des confinements, à raison d'une fois par mois, les résidents ont échangé des lettres avec des étudiants afin de rompre l'isolement.
- La Maison de Quartier Saint-Tronc : La résidence échange régulièrement avec la Maison de Quartier afin que les habitants du quartier et les résidents participent aux fêtes organisées au sein de chacune des structures.
- La Résidence Sénioriales Saint-Loup : Une communication mensuelle par mail sur les fêtes organisées au sein des 2 résidences a été mise en place. Cependant les résidents ne participent pas aux fêtes de cette résidence.
- Le partenariat avec le Conseil Départemental des Bouches-du-Rhône au travers du CPOM permet de financer la majorité des actions de prévention de la perte d'autonomie dans le cadre du Forfait Autonomie.

Les partenariats dans le domaine de l'urbanisme et de l'équipement

- Le partenariat avec la CARSAT SE a permis d'aider au financement de divers travaux de rénovation : Huisseries, toiture terrasse de la résidence, système de ventilation, salles de bain des logements des résidents.

- Il a également permis de financer l'équipement de l'Espace Numérique Seniors au sein de la résidence.
- Le partenariat avec l'organisme de retraite complémentaire Malakoff Humanis AGIRC-ARRCO, en complémentarité du partenariat avec la CARSAT SE, a permis d'aider au financement des travaux de rénovation des salles de bain des logements des résidents
- Le partenariat avec le Conseil Départemental des Bouches-du-Rhône, en complémentarité avec le partenariat avec la CARSAT SE, a permis d'aider au financement des travaux de rénovation des huisseries
- Le partenariat avec le Conseil Départemental des Bouches-du-Rhône.

PARTIE II :

LE BILAN DU PROJET D'ETABLISSEMENT 2017-2021

AXES D'AMELIORATION	SUIVI DES ACTIONS
IV. L'EXPRESSION ET LA PARTICIPATION DES USAGERS **1. L'expression et la participation de l'usager sur le plan individuel** **1.2 Les projets personnalisés**	
- Présenter le sens du projet personnalisé dès l'admission du résident	Fait dans les semaines suivant l'admission
- Améliorer la manière de recueillir les informations et d'enrichir le recueil dans le temps avec l'aide des agents.	Fait : utilisation d'un questionnaire de recueil, entretien avec les résidents et réunion avec tous les agents
- Favoriser le changement d'opinion des personnes âgées sur l'utilité d'un projet personnalisé.	Fait : Explications détaillée et mise en situation réelle
2. L'expression et la participation de l'usager sur le plan collectif **2.1. Le Conseil de la Vie Sociale**	
-Impliquer d'avantage les familles dans le CVS (en désignant un représentant des familles)	**A faire**
2.2. Groupe d'expression participatif avec les résidents	
- Favoriser la traçabilité des échanges entre les résidents et les agents sociaux (compte rendu réunion)	Fait
2.3. Groupe de parole avec la psychologue	
Développer les séances avec la psychologue	Fait
Organiser davantage de séances collectives de paroles	Fait
Intervenir auprès des équipes (agents sociaux)	Fait
Intervenir auprès des familles et aidants	Fait
V. LA NATURE DE L'OFFRE DE SERVICE ET SON ORGANISATION **2. L'organisation interne de l'offre de service** **2.1. Les modalités d'admission**	

Recrutement d'un médecin coordonnateur	Recrutement acté : **Procédure de recrutement à l'étude**
Poursuivre l'actualisation du projet d'établissement, du contrat de séjour et du livret d'accueil au nouveau contexte législatif et règlement en vigueur	Fait
2.2. Un accueil et un hébergement de qualité et sécurisant	
Rénover la résidence afin d'améliorer le confort des résidents (changement de menuiseries, peintures...)	**Modernisation des salles de bain en cours** Plusieurs rénovations ont été réalisées : Peintures des couloirs de la résidence en 2018 et 2020. Réfection de menuiseries, double vitrage des studios et volets électrique en 2015 Changement du mobilier des espaces communs en 2018 Aménagement du jardin en 2021. Rénovation de la cuisine et ses annexes en 2018
Permettre un accueil temporaire des personnes âgées	Fait
2.3. Une restauration plaisir	
Poursuivre l'assouplissement du règlement de fonctionnement pour maintenir l'autonomie, la liberté de choix et le plaisir	Fait Autorisation de prendre son petit déjeuner dans son logement. Mise en place d'un cahier à la disposition des résidents dans lequel ils peuvent notifier leurs envies culinaires
2.4. Une vie sociale au travers de l'animation	
Mettre en place des sorties hors Marseille afin de varier les visites	Fait
Adapter les animations aux profils des résidents et extérieurs	Fait notamment dans le cadre du forfait autonomie : Programmation des animations en fonction des goûts des résidents par l'animatrice. Prise en compte de leurs préférences et suggestions lors des réunions résidents.
Développer un projet afin de sensibiliser les résidents au développement durable	Fait

Organiser une journée portes ouvertes afin de faire connaître les Résidences autonomie pour permettre aux personnes âgées du quartier de profiter du Club Senior Plus ou d'un hébergement en Résidence autonomie	Fait en juin 2018
Développer des projets dans le jardin	Fait notamment dans le cadre du forfait autonomie **Projet parcours santé en cours**
Permettre aux agents de sortir individuellement avec des résidents et inscrire cette action dans leur fiche de poste	Fait Les agents peuvent accompagner les résidents lors des sorties en minibus
Faciliter l'accès à l'informatique par l'apprentissage par l'animatrice ou par des bénévoles au travers de l'inter génération	Fait dans le cadre du projet FACILOTAB mis en place avec les conseillers numériques : Utilisation de tablettes numériques proposé en 2021 aux résidents. Début des cours en 2022.
VI. PARTENARIAT ET OUVERTURE **2. Mode de relation avec les structures : partenariats formalisés ou non, implication directe des professionnels, relations informelles** **B. Dans le domaine des loisirs**	
Signer des conventions avec tous les partenaires extérieurs	**A faire**
Améliorer la coordination avec la maison de quartier	Fait : contact avec la maison de quartier de Saint-Tronc notamment lors des repas festifs
Développer des partenariats de loisirs pour les résidents	**A faire**
Intégrer tous les partenaires dans la réalisation du projet d'établissement, et leur communiquer ensuite une synthèse	**A faire**
Actualiser le site du CCAS	Fait
VII. LES PRINCIPES D'INTERVENTION **1. La démarche de bientraitance**	
Développer la démarche de bientraitance	Fait : Mise en place de réunion, adaptation des comportements en fonction des résidents, accompagnement personnalisé
Lutter contre la perte d'autonomie	**En cours** Adaptation du logement (au niveau des prises électriques, rajout de barre de soutien...) Mise en place d'un plan santé avec l'aide du personnel médical (infirmière, kiné ...)

Créer des actions de prévention santé par la mise en place d'animations spécifiques	Fait notamment dans le cadre du forfait autonomie
Développer des activités de stimulation cognitive	Fait notamment dans le cadre du forfait autonomie
Collaborer avec les professionnels pour apporter des solutions aux résidents rencontrant des difficultés	Fait : Echanges fréquents entre les médecins, infirmiers, kinésithérapeutes et le personnel de la résidence pour répondre aux besoins des résidents fragilisés
Mettre en place les conditions favorisant la dignité et le respect de la personne	Fait
Faciliter les conditions de pratique religieuse	Mise en place d'un menu de remplacement
VIII. LES PROFESSIONNELS ET LES COMPÉTENCES MOBILISEES **2. Fonctions, responsabilités et délégation**	
Réaliser un organigramme de l'établissement et le diffuser aux résidents et au familles	Fait
Créer un livret d'accueil pour le personnel	Fait
Veiller à la formation sécurité pour les vacataires	**A faire**
4. Actions de formation de valorisation et de soutien aux équipes (supervisions, analyse des pratiques)	
Etablir un plan de formation du personnel, cohérent avec les entretiens d'évaluation	Fait
Former les agents sur les attitudes à avoir face à des manifestations de troubles psychiatriques ou d'addictions diverses	Fait Formations sur ces thèmes proposées tous les ans en fonction des places disponibles
Répondre aux demandes de formation récurrentes non réalisées	Formations suspendues en raison de la crise. Reprogrammées en 2022
Evaluer les formations au bout de 6 mois pour en mesurer les effets sur les pratiques du personnel	**A faire**
Mettre en place une formation adaptée pour les recrutements d'été et les vacataires en intra	Fait en partie
Poursuivre les interventions des marins pompiers (simulation incendie), formations aux premiers secours	Fait Un exercice incendie a lieu tous les 6 mois. Les formations premiers secours sont programmées tous les ans

PARTIE III :

LA DEFINITION DES ORIENTATIONS

A. LA METHODOLOGIE

METHODOLOGIE

La Coordinatrice des résidences, la Chargée d'organisation et qualité et la Chargée de gestion administrative se sont réunies sur une journée (le 10/03/2022) dans le but de lancer la démarche qualité et de déterminer l'ensemble des acteurs concernés (Détermination d'un Comité de pilotage et de groupes de travail) et le rôle de chacun. Le renouvellement du projet d'établissement s'appuie sur cette démarche.

Le Comité de pilotage a ensuite été réuni sur une journée (le 14/03/2022) afin d'être informé de la démarche.

Chaque groupe de travail a préalablement effectué le bilan du projet d'établissement 2017-2021 et a été chargé de dégager les grandes orientations du prochain projet d'établissement sur cette base ainsi que sur l'évaluation interne de 2021 et sur les données concernant le public accueilli et le résultat des enquêtes de satisfaction de février 2022 portant l'une sur l'accueil et l'admission, l'autre le personnel, le cadre de vie, la qualité de vie et la sécurité et la dernière sur les services.

Le Directeur de la DACV, la Coordinatrice des résidences, la Chargée d'organisation et qualité et la Chargée de gestion administrative se sont ensuite réunies sur une journée (le 05/07/2022) afin de définir la méthodologie de travail et la structure du document.

COMPOSITION DES GROUPES D'ETUDE

Comité de pilotage

Mme Sylvie MOMON - Directeur DACV
Mme Christine TALAT – Coordinatrice des résidences
Mme Coralie TROUILLET – Chargée animation
Mme Johanne PONSARD – Chargée organisation qualité
Mme Muriel NACACHIAN – Chargée gestion administrative
M. Steven INCARDONA – Directeur Les Magnolias des Carmes
Mme Margot REYNAUD – Directrice adjointe Les Magnolias des Carmes
Mme Hélène ALFONSI – Directrice Les Jardins du Vallon
Directeur adjoint Les Jardins du Vallon – En cours de recrutement
M. Guillaume PARINELLO – Directeur L'Escale du Panier
Directeur adjoint L'Escale du Panier – En cours de recrutement
Mme Fanny BRUGGEMAN – Directrice La Roseraie de Saint-Tronc
M. Riccardo GENOVESE – Directeur adjoint La Roseraie de Saint-Tronc

Groupe de travail Résidence autonomie La Roseraie de Saint-Tronc

Mme Fanny BRUGGEMAN – Directrice
M. Riccardo GENOVESE – Directeur adjoint
M. Fernand BERMOND – Agent Technique
Mme Laurence PRAGNON – Animatrice
M. Franck TALAT – Agent Social
Mme Emmanuelle GERMAIN - Agent Social
Mme Sylvie MOLINIER - Agent Social
Mme Chérifa SAYAH - Agent Social
Mme Laurie OMS – Psychologue
Mme Danièle BOGHOSSIAN – Représentante des résidents

MISSIONS

Elaboration du projet d'établissement et notamment détermination des orientations du projet d'établissement et des plans d'action, suivi des plans d'action

Le Directeur de la DACV et la Coordinatrice ont été chargées du suivi de l'avancement du projet d'établissement, de la validation et de la priorisation des orientations définies et de la validation du projet d'établissement avant validation de la Direction Générale des Services.

B. LES ORIENTATIONS

- **La prise en compte de l'individu dans ses spécificités :**

★ Favoriser l'expression et la participation de l'usager sur le plan collectif et individuel

L'expression des résidents sera favorisée par :

- La mise en place de réunions trimestrielles pour dialoguer avec eux sur les différentes prestations proposées par la résidence (restauration, animation, entretien) et ainsi récolter leur avis/attentes sur les actions mises en place et les réadapter ou modifier si besoin,
- L'installation d'une boîte à idées pour le choix des sorties culturelles et menus proposés,
- L'utilisation d'un questionnaire annuel afin d'évaluer les actions mises en place sur l'année,
- Le Conseil de La Vie Sociale qui a lieu tous les 3 mois, auquel les résidents participent activement. Lors de ce conseil, des réponses sont apportées aux demandes des résidents sur la restauration, les animations et l'entretien technique de la résidence. L'objectif est de maintenir la participation active des résidents à cette instance.

★ Renforcer l'accompagnement personnalisé en améliorant le suivi

Au-delà de leur caractère obligatoire prévu par la loi du 2 janvier 2002, les projets personnalisés sont des outils permettant de se rapprocher au mieux des attentes des résidents.

L'objectif pour la période 2022-2026 est de proposer un projet personnalisé à chaque résident.
Le résident sera accompagné dans son projet par une équipe pluridisciplinaire (composée de la psychologue, des agents sociaux, de l'animatrice...) qui veillera au suivi du projet. De plus, un référent par résident sera désigné.
Les projets personnalisés seront réactualisés tous les ans. Ainsi, ces documents, serviront également d'appui à l'élaboration des actions de prévention, des animations, des menus etc...

★ Développer la démarche de bientraitance

La bientraitance est une démarche collective pour identifier le meilleur accompagnement possible pour l'usager, dans le respect de ses choix et dans l'adaptation la plus juste de ses besoins.

Le respect des droits, des libertés, de la dignité et de l'intimité de l'usager est un élément essentiel dans la démarche de bientraitance.

La culture de la bientraitance doit s'articuler dans une démarche collégiale de questionnement autour des pratiques individuelles et collectives qui ont cours au sein de l'établissement.

La mise en place de réunions d'équipe et de formations spécifiques pour le personnel entreront dans le cadre de cette démarche.

- **L'amélioration du cadre de vie des résidents :**

★ Poursuivre l'aménagement de l'espace extérieur afin de favoriser les sorties des résidents

Suite à la crise sanitaire, il est constaté un repli des résidents sur eux-mêmes. Aussi, le projet est de les stimuler à sortir par la mise en place d'animations spécifiques dans le jardin, la mise en place d'un réel parcours de santé avec accompagnement par un ergothérapeute

Depuis 2020, une paysagiste intervient fréquemment à la résidence pour optimiser les espaces verts de l'établissement.
Avec l'aide de l'animatrice, elle a proposé des « séances » jardinage avec les résidents. Ceux-ci ont pu réaliser des jardinières pour leurs balcons et ainsi embellir la façade de la résidence.

De plus, 2 petits potagers en palettes ont été installés dans les jardins. Des tomates, du persil et d'autres légumes sont régulièrement plantés.
Une arche a été installée et diverses plantes ont été plantées tout autour.

Dans un futur proche, l'aménagement central de l'espace vert principal de la résidence est prévu.
L'installation d'un ilot central contenant des bancs pour profiter du jardin et de divers chemins, agrémentés de plantes, permettront de traverser le jardin en plusieurs endroits. Ainsi les résidents pourront se balader dans un espace vert sécurisé et agréable.

★ Améliorer le confort de vie des résidents au sein de leur logement

Pour que les résidents puissent se sentir le plus à l'aise dans leur logement, celui ce doit être adapté à leurs besoins et être le plus fonctionnel possible.

En collaboration avec la DSTS, un travail pour rendre chaque logement spécifique à chaque résident est effectué. Ainsi, il est possible d'aider les résidents dans l'installation d'une décoration personnalisée du logement, la fixation de barres de soutien dans les pièces nécessaires, le réglage de la hauteur des interrupteurs, le rajout de néons et prises électriques...

Depuis 2022, les salles de bains des résidents ont été rénovées et les bacs à douches sont de pleins pieds, permettant la toilette des résidents en toute sécurité. En fonction des résidents, un rehausseur pour les toilettes et une chaise de douche peuvent être installés.

Lors du passage mensuel des agents, ceux-ci proposent aux résidents de réaliser des tâches domestiques spécifiques (entretien des vitres et volets, nettoyage des hauts meubles...).

★ Renforcer la sécurité de l'établissement

La sécurité est un des éléments essentiels pour les résidents. En effet, lors d'une prise de décision pour entrer en résidence, la question de la sécurité joue un rôle important.

En effet, les usagers souhaitent vivre et évoluer dans un environnement sûr et protégé.

Pour cela, la résidence est fermée à l'extérieur par un portail électrique et un portillon. Un code est nécessaire pour pouvoir entrer dans l'enceinte de l'établissement.
La porte d'entrée de la résidence est également fermée en permanence, celle-ci s'ouvre à l'aide d'un code.

Le personnel de la résidence veille à filtrer les personnes extérieures de la résidence.

L'établissement bénéficie d'une présence 24/24. Les nuits, les responsables d'astreintes ferment la résidence et déclenchent l'alarme intrusion dans la salle de restauration, les bureaux et le sous-sol. Plusieurs rondes sont effectuées le soir.
Le personnel est formé aux premiers secours. L'objectif est de mettre à jour cette formation tous les ans.

De plus, un des projets est de mettre en place une formation spécifique pour les vacataires.

- **L'adaptation de l'offre de service : La mise en place d'un projet d'animation :**

★ Concilier le programme des animations avec les besoins évolutifs des seniors

Le projet d'établissement sera accompagné d'un nouveau projet d'animation propice à redynamiser l'établissement et ses résidents. Ce projet d'animation visera à impliquer le maximum de résidents aux moments de partage qui ont lieu dans l'établissement, en s'appuyant sur les projets personnalisés afin d'être au plus proche des attentes individuelles.

★ Lutter contre la perte d'autonomie

Grâce au dispositif du Forfait Autonomie, les résidences mènent des actions de prévention toute l'année. Pour les cinq années à venir, le souhait est d'accroitre l'impact de ces actions.
La prévention de la perte d'autonomie couvre différents items (santé physique, santé mentale, nutrition, sommeil, lien social etc.). L'objectif est de mettre en place des parcours de prévention globaux couvrant l'ensemble de ces critères et qu'à termes, chaque action soit un moment d'échange favorisant le lien social et prenne place dans le cadre d'un projet favorisant l'estime de soi.

★ Développer les activités de sensibilisation au développement durable

Le développement durable devient un enjeu majeur pour notre société, c'est la raison pour laquelle il parait important de sensibiliser les résidents.

Pour cela, le souhait est d'intégrer des animations ayant pour but :

- D'aider à la lutte contre le gaspillage
- D'accompagner à la réduction des déchets à usage unique
- De sensibiliser aux gestes écocitoyens à travers des ateliers, des réunions d'information, des fiches pédagogiques
- De proposer et accompagner la mise en place d'espaces partagés afin de favoriser les échanges, la solidarité et les rencontres intergénérationnelles

★ Développer le projet d'atelier numérique

Un espace numérique a été créé. Il a pour but d'initier les résidents aux divers outils informatiques et électroniques.

Plusieurs ateliers sont proposés pour aider les résidents à se familiariser avec les nouvelles technologies :

- Des activités en groupe qui sont supervisées par les animatrices et 2 conseillers numériques.
- Des activités individuelles dans les logements respectifs des résidents.

Le but est de développer ce projet avec de nouvelles activités autour du numérique, en créant une salle dédiée aux nouvelles technologies.
Dans le cadre de ce projet, un des objectifs est de créer un réseau de partage des informations et des photos des résidents en lien avec la DINSI et les conseillers numériques.

- **L'ouverture de la résidence autonomie sur l'extérieur :**

★ **Favoriser les échanges et la communication interne et externe**

★ **Mener des projets intergénérationnels**

Dans le cadre d'un projet d'établissement à visée intergénérationnelle dénommé Arbre à Palabres, un des objectifs est de permettre d'accueillir des étudiants dans la limite du seuil fixé par décret (Article L 313-12 III du Code de l'Action Sociale et des Familles) : Le nombre de personnes handicapées et étudiants ou jeunes travailleurs ne doit pas être supérieur à 15% de la capacité autorisée (Article D. 313- 24-1 du Décret N° 2016-696 du 27 mai 2016). Ces places ne seront plus éligibles au Forfait Autonomie. Une cohabitation intergénérationnelle permettrait de répondre aux difficultés de logements des étudiants grâce aux studios inoccupés de la résidence en contrepartie d'un engagement de ces derniers à participer à la vie de la résidence et à réaliser des activités d'accompagnement social pour lutter contre l'isolement des personnes âgées.

★ **Développer les partenariats notamment dans le cadre des animations**

La Résidence Autonomie a pour vocation à se tourner vers l'extérieur pour accroître le spectre des actions qui y sont menées auprès de l'ensemble des personnes âgées du secteur. La résidence accueille déjà un grand nombre de séniors du quartier pour participer aux activités.
Le but est de créer des partenariats avec les différentes associations du quartier afin de diversifier les offres notamment avec l'école maternelle de Saint-Tronc dans le cadre d'un projet intergénérationnel.

★ **Intégrer la résidence autonomie dans le tissu médico-social**

La résidence n'accueille que des personnes âgées autonomes relevant des GIR 5 et 6. Toutefois, un des objectifs du présent projet est de permettre la réorientation des résidents en perte d'autonomie physique ou psychique (GIR inférieur ou égal à 4), dans le cadre d'un partenariat signé avec un EHPAD d'une part et avec un établissement ou service médico-social ou de santé d'autre part (SSIAD, CMP, SPASAD...).

C. LE PLAN D'ACTIONS

Selon les Recommandations des Bonnes Pratiques Professionnelles (RBPP) de l'ANESM (Agence Nationale de l'Evaluation et de la Qualité des Etablissements et Services Sociaux et Médico sociaux) et les préconisations de l'évaluation externe, il est conseillé de présenter les objectifs des axes d'améliorations sous forme de fiches actions, rassemblées en plan d'actions.

Le plan d'actions ci-après rassemble l'ensemble des axes d'améliorations sous forme de fiches actions synthétiques, tout en tenant compte des objectifs de la Direction Autonomie et Cadre de Vie, retenus dans le cadre du projet d'établissement institutionnel.

Axe 1 – La prise en compte de l'individu dans ses spécificités

Objectifs :

- *Favoriser l'expression et la participation de l'usager sur le plan collectif et individuel*
- *Renforcer l'accompagnement personnalisé en améliorant le suivi*
- *Développer la démarche de bientraitance*

Actions	Pilotes	Echéances
Organiser des réunions trimestrielles résidents / personnel sur les différentes prestations	Direction	2023
Installer une boîte à idées pour le choix des sorties culturelles et menus	Directeur Adjoint	2022
Renouveler l'enquête de satisfaction chaque année	Direction	2023
Inciter les résidents à participer à la commission de préparation du CVS	Direction	2023
Désigner un référent par résident	Directrice	2023
Assurer le suivi des projets personnalisés annuellement	Animatrice	2023
Utiliser les projets personnalisés comme outils de base à la mise en place des actions de prévention, des animations et des menus...	Animatrice	2023
Organiser des réunions d'équipe sur le thème de la bientraitance	Direction	2024
Former le personnel à la démarche de bientraitance	Direction - DRH	2024

Indicateurs de suivi :

Nombre de réunions mises en place

Taux de participation aux formations

Diminution du nombre d'évènements indésirables

Axe 2 – L'amélioration du cadre de vie des résidents

Objectifs :

- *Poursuivre l'aménagement de l'espace extérieur afin de favoriser les sorties des résidents*
- *Améliorer le confort de vie des résidents au sein de leur logement*
- *Renforcer la sécurité de l'établissement*

Actions	Pilotes	Echéances
Développer le projet jardin thérapeutique pour avoir un jardin accueillant et que les résidents en profitent	Animatrice	2024
Créer un parcours de santé dans le jardin avec accompagnement par un ergothérapeute	Animatrice	2024
Poursuivre l'aménagement des logements en fonction des besoins, répondre aux demandes spécifiques et en assurer le suivi en lien avec la DSTS	Direction DSTS	2022
Mettre en place une formation spécifique pour les vacataires	Groupe de travail de la résidence	2024
Mettre à jour la formation du personnel aux premiers secours	Direction - DRH	2023

Indicateurs de suivi :

Nombre de petits travaux effectués / Nombre de DTS effectuées
Taux de fréquentation du jardin
Niveau de satisfaction des résidents
Nombre d'agents formés aux premiers secours

Axe 3 – L'adaptation de l'offre de service : La mise en place d'un projet d'animation

Objectifs :

- *Concilier le programme des animations avec les besoins évolutifs des seniors*
- *Lutter contre la perte d'autonomie*
- *Développer les activités de sensibilisation au développement durable*
- *Développer le projet d'atelier numérique*

Actions	Pilotes	Echéances
Développer le nouveau projet d'animation afin de redynamiser la résidence	Animatrice Groupe de travail de la résidence	2024
Continuer à développer les animations avec le dispositif Forfait Autonomie en créant de véritables parcours de prévention	Animatrice Direction de la DACV	2024
Développer des projets pour sensibiliser au gaspillage	Animatrice	2025
Mettre en place des ateliers, réunions d'information pour sensibiliser aux gestes écocitoyens	Animatrice	2025
Créer des fiches pédagogiques sur le développement durable	Directrice	2025
Créer une salle dédiée au numérique	Direction	2022
Proposer des ateliers informatiques en groupe mais également individuels en lien avec l'animatrice et les conseillers numériques	Animatrice DINSI	2023
Créer un réseau de partage des informations et des photos des résidents en lien avec la DINSI	Directeur Adjoint	2023

Indicateurs de suivi :

Nombre de participants aux animations
Nombre de personnes intéressées par le développement durable
Nombre de participants aux ateliers numériques
Nombre de publications sur les réseaux sociaux

Axe 4 – L'ouverture de la résidence autonomie sur l'extérieur

Objectifs :

- *Favoriser les échanges et la communication interne et externe*
- *Mener des projets intergénérationnels*
- *Développer les partenariats notamment dans le cadre des animations*
- *Intégrer la résidence dans le tissu médico-social local*

Actions	Pilotes	Echéances
Organiser des journées portes ouvertes	Direction	2023
Développer les réseaux sociaux afin de créer un lien avec l'extérieur	Animatrice - DINSI	2023
Permettre l'accueil d'étudiants au sein de la résidence dans le cadre du projet intergénérationnel Arbre à Palabres	Direction	2024
Développer des partenariats de loisirs avec les associations du quartier pour les résidents	Animatrice Groupe de travail de la résidence	2023
Développer un partenariat avec l'école maternelle de Saint-Tronc dans le cadre d'une projet intergénérationnel	Direction	2023
Conventionner avec les EHPAD et structures médico-sociales de proximité	Direction	2023

Indicateurs de suivi :

Nombre de partenariats établis / Nombre de conventions établies

Nombre de journées portes ouvertes organisées / Nombre de personnes extérieures accueillies

CONCLUSION

Le présent projet d'établissement est un document riche, dont l'objectif est de comprendre et définir les choix stratégiques de la Résidence autonomie La Roseraie de Saint-Tronc, dans un contexte législatif en pleine mutation ces 15 dernières années (de la loi 2002-2 à celle de l'Adaptation de la Société au Vieillissement, en passant par loi Handicap du 11.02.2005).
Il se veut être un outil de mise en œuvre d'actions et de moyens, visant à œuvrer au service des personnes âgées, dans toutes leurs spécificités et tenant compte de l'évolution des caractéristiques de ce public.

Ce document est un repère pour les équipes, dont les compétences pluridisciplinaires doivent interagir, afin de devenir des leviers, pour la gouvernance et la transformation de l'offre de service, malgré les changements extérieurs.
C'est la condition sine qua non d'inscrire la Résidence autonomie dans une démarche qualité.

Il vise à améliorer les prestations proposées à destination des résidents, ce qui permet d'inscrire la Résidence autonomie dans un processus d'amélioration continue de la qualité.

Ce document est établi pour une durée de cinq ans, avec la participation active des différents acteurs de la Résidence autonomie La Roseraie de Saint-Tronc et après avoir été présenté aux membres du Conseil de la Vie Sociale, ainsi qu'aux membres du Conseil d'administration du CCAS de Marseille.

Il devient également un moyen de s'approprier les mutations à venir, qui donneront la possibilité aux Résidences autonomie d'entrer dans une nouvelle ère, basée sur des méthodes d'accompagnement mutualisées : du logement foyer à la Résidence autonomie.

ANNEXES

ANNEXE N° 1 : Charte des droits et libertés de la personne accueillie

ANNEXE N° 2 : Charte éthique et accompagnement du grand âge : Affiche du Ministère Chargé de l'Autonomie

ANNEXE N° 3 : Règlement de fonctionnement

ANNEXE N° 4 : Les préconisations de l'évaluation externe réalisée en novembre 2014

ANNEXE N° 5 : Plan Bleu : fiche de synthèse de l'établissement