

**SOMMAIRE**

Table des matières

**INTRODUCTION** ..... 1

**1. DESCRIPTION DE LA STRUCTURE**..... 2

1.1 CONTEXTE LOCAL, HISTORIQUE ..... 2

1-2 SON MODE DE GESTION ..... 3

1-3 LE CADRE REGLEMENTAIRE ..... 3

1-4 SITUATION GEOGRAPHIQUE ..... 4

1.5. UN CONCEPT ARCHITECTURAL ..... 5

1.6 LES LOGEMENTS ..... 7

1.7 PROFIL DU PUBLIC ACCUEILLI ..... 7

1.8 ADMISSIONS ..... 7

1.9 MISSIONS ..... 9

**2- PRINCIPE ET VALEUR DE L'ACCOMPAGNEMENT** ..... 10

2.1 – PROJET ETHIQUE ET VALEURS ..... 10

a. Respect de la dignité et de l'autonomie de la personne ..... 10

b. Bienveillance et bienveillance ..... 11

c. Écoute, individualisation et reconnaissance ..... 11

d. Lien social et solidarité ..... 12

2.2 PRINCIPES ISSUS DE LA LOI 2002-2 ..... 12

a. Droit à l'information et au consentement ..... 12

b. Participation des usagers ..... 12

c. Confidentialité et respect de la vie privée ..... 12

d. Égalité de traitement et non-discrimination ..... 12

e. Personne qualifiée ..... 13

2.3 LES RELATIONS AVEC L'ENVIRONNEMENT FAMILIAL ET SOCIAL ..... 13

**3 - ORGANISATION MIS EN PLACE** ..... 14

3.1 LES INSTANCES ..... 14

a- Le Conseil d'administration du CIAS ..... 14

b- Le Conseil de la Vie Sociale (CVS) ..... 14

3.2 PRESTATIONS PROPOSEES ..... 15

a- Vie sociale et animation ..... 15

b- Restauration ..... 16

c- L'entretien du linge ..... 17

d-La sécurité des résidents ..... 17

3.3 SUIVI DES PRESTATIONS ..... 17

3.4 PARTENAIRES ..... 18

a- Interne ..... 18

b. Externe ..... 18

3.5 LA COMMUNICATION ..... 19

a. Les modes de relations ..... 19

b. Communication externe ..... 19

c. Communication avec les professionnels de santé ..... 19

**4- ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISE** ..... 20

4.1 LE PROJET PERSONNALISE ..... 20

a L'accès aux soins ..... 21

b. L'accompagnement de la dépendance ..... 21

4.2 PREVENTION ET GESTION DES RISQUES ..... 21

a-Prévention ..... 21

b-Gestion des risques ..... 21



# RÉSIDENCE LES PRIMEVÈRES

## PROJET D'ÉTABLISSEMENT 2025-2030

Résidence Autonomie  
pour personnes âgées  
peu dépendantes

Résidence "Les Primevères"  
6 bis Impasse du Hameau du Réchat, 85220 Saint-Maixent-sur-Vie  
Téléphone : 02 55 65 00 20 – Email : lesprimeveres@paysaintgilles.fr

paysaintgilles.fr

## 5 – RESSOURCES HUMAINES ET ORGANISATION .....

5.1 ORGANISATION DE L'ÉQUIPE.....	22
a. Le personnel.....	22
b. Politique de formation .....	22

## 6. DEMARCHE QUALITE ET EVALUATION .....

6.1 DEMARCHE QUALITE.....	26
6.2 EVALUATIONS.....	27
6.3 RETOUR DES USAGERS .....	27
a. Les enquêtes de satisfaction.....	27
b. Les observations des résidents .....	27
c. Le Conseil de la Vie Sociale.....	28
d. Les réclamations et les plaintes.....	28
e. Les événements indésirables.....	28

## 7 - PERSPECTIVES ET AXES D'AMELIORATIONS .....

7.1 EVOLUTIONS SOUHAITEES.....	29
a. Dossier Usager Informatisé.....	29
b. Projets intergénérationnels.....	29
7.2 AXES D'AMLIORATION.....	29
a) Renforcement de la qualité de vie des résidents.....	29
b) Amélioration continue de l'accompagnement.....	30
c) Renforcement de l'ancrage territorial et des partenariats.....	30
d) Développement durable et responsabilité sociale.....	30
e) Professionnalisation et bien-être du personnel.....	30

## CONCLUSION.....

## ANNEXE .....

## GLOSSAIRE

ADMR : Association D'Aide en Milieu Rural
ADPA : Allocation Départementale Personnalisée d'autonomie
AMAD : Association de Maintien à Domicile
ANESM : Association Nationale de l'Évaluation et de la qualité des Établissements et services Sociaux Médico-sociaux
APA : Aide Personnalisée d'Autonomie
APL : Allocation Personnalisée au Logement
CLAS : Centre Intercommunal d'Actions Sociales
CASF : Code de l'action Sociale et des Familles
CNFPPT : Centre National de Formation de la Fonction Publique Territoriale
CVS : Conseil de Vie Sociale
DUI : Dossier Usager Informatisé
EHPAD : Etablissement d'hébergement pour Personnes âgées Dépendantes
FALC : Facile A Lire et à Comprendre
GIR : Groupe Iso Ressource
HAS : Haute Autorité de Santé
MDSF : Maison Départementale des Solidarités et de la Famille
MVA : Maison Vendée Autonomie
MFR : Maison Familiale Rurale
SSIAD : Service de Soins Infirmiers A Domicile

## Introduction

Pour chaque établissement ou service social ou médico-social, il est élaboré un projet d'établissement ou de service, qui définit ses objectifs, notamment en matière de coordination, de coopération et d'évaluation des activités et de la qualité des prestations, ainsi que ses modalités d'organisation et de fonctionnement. Ce projet est établi pour une durée maximale de cinq ans après consultation du conseil de la vie sociale ou, le cas échéant, après mise en œuvre d'une autre forme de participation, selon les articles L311-8 et du code de l'Action Sociale et des Familles, et les articles D311-38 créés par décret le 29 février 2024.

Le projet d'établissement est présenté tous les 5 ans à l'autorité ayant délivré l'autorisation de fonctionnement. Il ne peut remplir son objectif qu'avec la consultation des principaux concernés : les résidents eux-mêmes. Ce projet repose sur le respect du cadre législatif, tel qu'il est notamment défini par la loi 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale.

Ce projet d'établissement est la partition qui donne le rythme et le ton à la résidence autonomie. Comme tout projet il constitue un point de départ à la mise en œuvre d'actions pour les années futures. Il représente pour l'équipe de professionnels un fil conducteur pour les cinq années à venir. Il est à la fois l'expression et le moteur d'une volonté d'améliorer le service rendu aux résidents et d'ennrichir le travail de l'équipe.

Il se nourrit, pour son diagnostic, des conclusions des évaluations internes.

Le projet d'établissement repose sur les documents et données internes de l'année 2024. Un premier projet d'établissement a été établi en 2017 à l'ouverture de la résidence.

Il a été élaboré avec l'appui et la participation des résidents et des professionnels. Les modalités de co-construction de ce projet, ont été principalement des groupes de travail. Le Comité de Vie Sociale a été impliqué dans sa rédaction.

## 1. Description de la structure

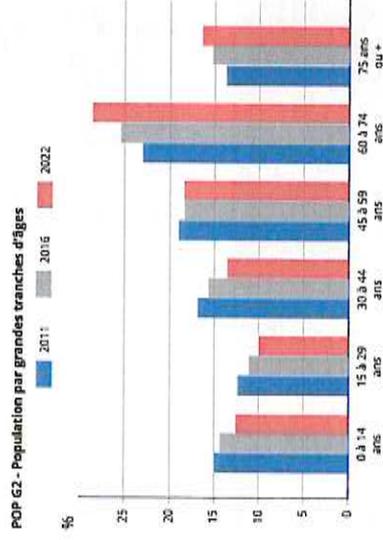
### 1.1 Contexte local, historique

Le lancement d'une réflexion sur l'offre d'hébergement pour personnes âgées au niveau de la Communauté de Communes du Pays de Saint Gilles Croix de Vie faisait suite au constat d'un accroissement et d'un vieillissement de la population du territoire. Malgré la richesse du Pays de Saint Gilles Croix de Vie en matière de services aux personnes âgées, le dispositif se révélait insuffisant pour répondre aux attentes du grand nombre de personnes retraitées vivant sur ce bassin de vie.

Tous les établissements du territoire affichent des taux de remplissage à 100% et les projections démographiques ne peuvent conduire qu'à un aggravement de la situation.

La population vivant sur le territoire a augmenté de 17,2% entre 2011 et 2022. La part de personnes âgées de plus de 60 ans vivant sur le territoire est quant à elle passée 36,8% en 2011 à 45,2% en 2022.

Ci-dessous le graphique par tranches d'âges de la population du Pays de Saint Gilles Croix de Vie agglomération entre 2011 et 2022.



Sources : Insee, RP2011, RP2016 et RP2022, exploitations principales, géographie au 01/01/2025.

La réalisation d'une structure pour personnes âgées à Saint Maixent sur Vie était un projet porté de longue date par la commune. Dès 2004, une zone a été soumise à droit de préemption dans cette optique et en 2008, un terrain d'une superficie de 8 260 m<sup>2</sup> a été ainsi acquis. La nécessité de ce projet a été confirmée par l'enquête de besoins réalisées auprès des personnes âgées de plus de 65 ans de la commune qui a révélé leurs attentes en matière d'hébergement : assistance au quotidien, rupture de l'isolement, préservation de l'autonomie. C'est dans ce contexte que la commune de Saint Maixent sur Vie s'est portée candidate pour la création d'une petite unité de vie de 24 places dans le cadre d'un appel à projets lancé par le Conseil Général de la Vendée qui visait à renforcer et à diversifier l'offre d'hébergement pour personnes âgées. Après étude, cet établissement médico-social a été autorisé par arrêté du Président du Conseil Général du 20 décembre 2012.

Face à la difficulté de porter seule ce projet important, la commune de Saint Maixent sur Vie a sollicité la Communauté de Communes du Pays de Saint Gilles Croix de Vie afin d'assurer la maîtrise d'ouvrage de cette opération, la Communauté étant déjà propriétaire de deux établissements médico-sociaux similaires à Saint Gilles Croix de Vie et à La Chaize-Giraud.

1-2 Son mode de gestion

Par délibération du Conseil Communautaire, dans le cadre de la compétence "action sociale d'intérêt communautaire", a été transférée au centre intercommunal d'actions sociales, la compétence pour « la construction, l'entretien et la gestion de la Résidence Autonomie "Les Primevères" située à Saint-Maixent-sur-Vie ».

Le CIAS, intervenant sur les 14 communes du Pays de Saint Gilles Croix de Vie, est administré par un conseil d'administration de 29 membres, composé à parts égales d'élus communautaires et de représentants de la société civile, désignés par le Président de l'Agglomération.

1-3 Le cadre réglementaire

Identité de l'organisme gestionnaire	
Dénomination sociale	CIAS
Numéro SIRET	200 061 265 00019
Siège	ZAE du Soleil Levant 85500 Girvand Saint Gilles Croix de Vie
Téléphone	02 51 55 55 55
Courriel	cias@dayssaintgilles.fr
Services administratifs	Résidence Les Primevères 6 bis Impasse du Hammeau du Rochat 85220 Saint-Maixent-sur-Vie

Caractéristique de l'organisme	
Date de création	25/06/2015
Numéro de SIRET	200 061 265 00043
Code APE	87.30A
Date autorisation CD85	25/10/2016
Numéro FINESS	850026485
Téléphone	02 55 65 00 20
Courriel	lesprimeveres@dayssaintgilles.fr

Dirigeants	
Responsable légal, Président du CIAS	Monsieur François BLANCHET
Vice-président du CIAS	Monsieur Jean SOVER
Direction du CIAS	Madame Stéphanie GILLIER
Direction du pôle Social Senior CIAS	Madame Sandrine WATTIAU
Direction résidence	Madame Coralie PETIGAS

Les résidences autonomie relèvent des règles applicables en matière de tarification des établissements sociaux et médico-sociaux (selon les articles 314-1 et suivants du Code de l'Action Sociale et des Familles) pour le cadre budgétaire et comptable et des décrets 2005-118 du 10 février 2005 et 2006-181 du 17 février 2006 pour les modalités applicables aux établissements de moins de 25 lits.

- En matière de réglementation sécurité incendie :
  - o L'établissement est classé en type J, 5ème catégorie (établissements accueillants des personnes âgées en perte d'autonomie).
- La réglementation du logement social :
  - o Statut juridique de résidence autonomie
  - o Bénéfice de l'APL-foyer pour les résidents.

La loi du 2 janvier 2002 sur les établissements sociaux et médico-sociaux rénovant l'action sociale et médico-social afin d'affirmer et de promouvoir les droits des usagers notamment avec des outils de références : Projet d'établissement, règlement de fonctionnement, contrat de séjour, livret d'accueil, charte des droits et des libertés de la personne accueillie, le Conseil de Vie sociale, recours à la personne qualifiée, le projet personnalisé et en incluant une démarche qualité obligatoire sur la base d'une évaluation régulière.

La Loi du 28 décembre 2015 sur l'adaptation de la société au vieillissement (ASV) : possibilité pour une personne âgée de désigner une personne de confiance pour mieux défendre ses droits, la reconnaissance des droits des aidants et le droit au répit, l'objectif d'une meilleure assistance auprès des personnes âgées dépendantes, une ambition autour des actions de prévention, la réforme de l'APA.

Le CNRL « Bien vieillir » et les orientations annoncées par Jean-Christophe COMBE, ministre des solidarités, de l'autonomie et des personnes handicapées, en octobre 2022 : soutenir le secteur médico-social face à l'inflation et aux difficultés de recrutement, continuer de lutter contre les maltraitances, continuer à transformer l'offre et accélérer les moyens du maintien à domicile pour accompagner la transition démographique et les choix des personnes de vivre plus longtemps chez elles dans de bonnes conditions.

La résidence est habilitée à l'Allocation Personnalisée Logement (APL). En tant que résidence autonomie, celle-ci dispose d'une convention APL avec la CAF et la MSA. Par conséquent, dans des conditions identiques au domicile, les résidents peuvent bénéficier de cette aide financière en fonction de leurs ressources.

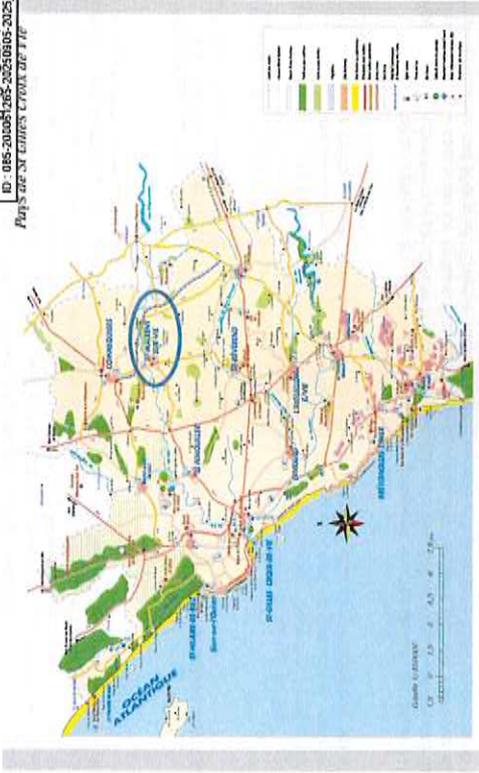
La résidence « Les Primevères » est habilitée à l'aide sociale à l'hébergement à hauteur de 5 places afin de permettre à des personnes de faibles ressources d'avoir accès à l'établissement.

1-4 Situation géographique

La résidence « Les Primevères » est située à Saint-Maixent-sur-Vie, impasse du Hammeau du Rochat, sur la parcelle cadastrée AB n°201. Sa surface est de 8 245m<sup>2</sup>. Sa situation, à proximité du centre-bourg, permet aux résidents d'accéder facilement aux services qui y sont installés : associations, salon de coiffure, restaurant-bar-dépôt de pain, mairie...

L'objectif architectural était de créer un environnement agréable au sein de la collectivité tout en respectant l'autonomie de chacun. Il a été porté une attention particulière à l'intégration des bâtiments dans leur environnement et à leur caractère économe en énergie.

<sup>1</sup> Conseil National de la Redondation



Saint-Maixent est une petite commune du Nord-Ouest Vendée qui fait partie du Pays de Saint-Gilles-Croix-de-Vie Agglomération. Entre 2011 et 2022, la population a considérablement augmenté avec 27% d'habitants supplémentaires : elle compte désormais, selon les dernières données disponibles de décembre 2024, 1 196 habitants. Comme toutes les communes se situant en retro-littoral, elle voit son attractivité augmenter et sa population se diversifier.

La commune bénéficie des services suivants : une école avec son restaurant scolaire, des commerces (bar-restaurant, coiffeuse...) et une vie associative développée.

L'établissement les Primevères se situe à l'entrée de la commune avec un accès facile. Le centre bourg est à proximité ainsi que l'école, ce qui facilite les échanges et l'accès à la vie locale pour les résidents.

La gare et les commerces les plus proches se situent à Saint-Gilles-Croix-de-Vie. Afin de faciliter les déplacements des habitants, la Communauté d'Agglomération a créé un service de transport à la demande, dénommé « Res'Agglo ». L'arrêt le plus proche de la résidence est à 200m. Il dessert les 14 communes de la Communauté d'Agglomération, cela permet aux résidents de se déplacer pour un rendez-vous ou se promener. En parallèle le CIAS a instauré une aide sociale permettant le remboursement des frais de transport pour l'accès aux soins sous condition de ressources.

1.5. Un concept architectural

La résidence autonomie, c'est aussi un concept architectural original permettant de concrétiser le projet social.

Le bâti se compose d'espaces privatifs et des espaces communs conviviaux. L'ensemble architectural est accessible aux personnes à mobilité réduite, adapté à l'avancée en âge et étroitement intégré à son environnement.

Plan de la résidence :



La superficie des espaces communs est de 620 m².

Les espaces collectifs se composent de :

- Une salle à manger
- Un salon
- Un hall d'accueil et des circulations
- Une terrasse ombragée

Des espaces de service complètent cet espace collectif :

- Bureau du Responsable
- Buanderie
- Cuisine
- Sanitaires communs
- Vestiaires du personnel.

Les locaux à usage collectif sont librement accessibles par le résident. Les espaces de service ont un accès uniquement réservé au personnel.

## 1.6 Les logements

Les 24 logements individuels sont répartis en 2 allées. De type T1, leur surface est de 28 m<sup>2</sup>. Deux couples peuvent être accueillis dans des logements communicants.

Chaque logement bénéficie de :

- une kitchenette (sans réfrigérateur, plaque de cuisson et évier)
- une salle d'eau (avec douche, WC et barres d'appui, sèche-serviettes)
- des équipements facilitant la vie dans le logement (placard, télé-alarme, branchement pour téléviseur)
- d'un branchement téléphonique personnel.

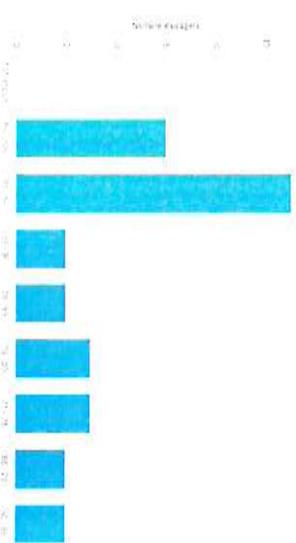
Un état des lieux écrit et contradictoire est établi à l'entrée et lors de la sortie de chaque résident. Il est annexé au contrat de séjour. Ce logement individuel est librement aménagé et décoré par le résident selon ses goûts.

## 1.7 Profil du public accueilli

La structure accueille au maximum 24 personnes âgées de plus de 60 ans, autonomes en GIR 5 et 6. La structure accueille également des personnes âgées en GIR 1 à 4. Dans ce cas, la résidence ne peut pas accueillir une proportion de résidents classés dans les GIR 1 à 3 supérieures à 20 % de la capacité autorisée.

Avant son entrée, une visite de la résidence est proposée au futur résident. La moyenne d'âges des personnes accueillies en 2024 est de 86 ans.

Ci-dessous la répartition des résidents selon leur âge pour l'année 2024.



## 1.8 Admissions

L'entrée d'une personne en structure d'accueil relève de son choix individuel, lequel doit être pleinement éclairé par une information précise sur les modes de fonctionnement et les finalités de la résidence autonome. Il est primordial d'éviter à la personne âgée la rupture ou le détachement, et de lui permettre de conserver son identité. Dans cet objectif, il est essentiel de :

- Inviter le futur résident à venir visiter son nouveau lieu de vie et à prendre contact avec le personnel
- Consacrer du temps afin de faire sa connaissance avant son entrée
- Partager des éléments de son histoire, des événements qui ont marqué sa vie, etc.

Un entretien avec le résident et/ou son entourage est prévu. L'accompagnement personnalisé du nouveau résident et de sa famille qui se concrétise notamment par une rencontre avec le personnel de la résidence. Au cours de ce temps d'échange, une visite est réalisée par un membre du personnel clairement identifié. Chaque membre de l'équipe est présenté individuellement ; les compétences de chacun sont précisées.

### Admission du résident :

L'admission du résident est soumise à décision du représentant du CIAS du Pays de Saint Gilles Croix de Vie.

### L'accueil du résident

Au cours d'un temps d'accompagnement du nouveau résident et de sa famille, une visite personnalisée est réalisée par un membre de l'équipe clairement identifié, le référent. L'admission est souhaitée en semaine (hors jours fériés) afin que le personnel, dûment informé, prépare cette arrivée. L'emménagement se fera avec l'aide de l'entourage ou de services extérieurs.

L'intégration consiste en un temps d'accompagnement personnalisé du nouveau résident et de sa famille qui se concrétise notamment par une rencontre avec le personnel de la résidence. Au cours de ce temps d'échange, une visite est réalisée par un membre du personnel clairement identifié. Chaque membre de l'équipe est présenté individuellement ; les compétences de chacun sont précisées.

Il est possible d'envisager une participation aux activités de la résidence, sur un temps donné, pour familiariser le futur résident avec la résidence et ses habitants.

L'aménagement du logement reste à la charge du résident. Dans les 15 jours qui suivent l'entrée, un contrat de séjour est signé entre les deux parties. Un règlement de fonctionnement est remis au résident et un état des lieux contradictoire est effectué. L'ensemble du personnel est alors à l'écoute pour répondre aux éventuelles questions du résident, afin qu'il s'approprie son nouveau cadre de vie.

Les jours suivants, un accompagnement particulier du résident est réalisé par l'équipe de professionnels visant à éviter et à prévenir toutes formes d'anxiété ou de signes de dépression du résident. Il est concentré surtout sur les premières semaines, le temps que le résident s'habitue à son nouveau cadre de vie et s'intègre.

La présence des proches, peut permettre l'extériorisation de l'inquiétude ressentie lors d'une arrivée. La place de la famille, de l'entourage dès l'accueil d'un nouveau résident est définie comme celle d'un partenaire de l'équipe.

La structure reste ouverte à l'accueil de l'entourage, elle permet à la personne résidente de continuer ses relations familiales et affectives avec celui-ci. La famille peut également si elle le souhaite, participer aux animations ; elle est une source précieuse de renseignements, et peut apporter toute information utile à la qualité de vie de la personne âgée.

Lors de son arrivée, différents documents sont remis au résident :

- Comme l'indique la loi 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, une liste de documents, dont celui-ci fait partie, doit être remise à chaque résident et être en libre accès, aussi bien pour le personnel que les résidents et leur famille :
- Le livret d'accueil (Art. L.311-4 Code de l'action sociale et des familles ; circulaire DGAS n°2004-138 du 24 mars 2004) ;
- Le contrat de séjour (Art. L. 311-4 Code de l'action sociale et des familles ; décret n°2004-1274 du 26 novembre 2004) ;
- Le règlement de fonctionnement (Art. L. 311-7 Code de l'action sociale et des familles ; décret n°2003-1095 du 14 novembre 2003) ;
- La charte des droits et libertés de la personne accueillie (Art. L. 311-4 Code de l'action sociale et des familles ; arrêté du 8 septembre 2003) ;
- La liste des personnes qualifiées auxquelles les résidents peuvent faire appel pour faire valoir leurs droits (article L. 311-5 Code de l'action sociale et des familles).

### 1.9 Missions

La mission principale de la résidence « Les Primevères » est d'assurer une offre d'hébergement sécurisée en centre bourg aux résidents et de leur garantir un accompagnement adapté pour lutter contre la perte d'autonomie. La structure s'inscrit ainsi dans le parcours résidentiel de la personne âgée.

La structure doit aussi apporter aux résidents tous les éléments pour un accueil confortable dans leur appartement et au restaurant, permettant d'assurer un vie quotidien agréable dans le respect de leur rythme de vie, de leur intimité et la possibilité en fonction de leurs goûts et de leurs désirs de participer aux activités proposées. Le fonctionnement doit permettre à chacun de conserver son intimité et son indépendance.

Même si l'entrée en structure est souvent liée aux difficultés à rester seul à son domicile du fait de son âge, la résidence doit rester un véritable lieu de vie où l'on peut continuer à vivre au plus près de ses choix antérieurs. Un lieu où le plaisir, l'échange avec les autres restent possible.

L'objectif est de proposer un lieu de vie permettant à chacun d'aménager son « chez soi » et d'y mener une vie courante, à caractère familial, en toute sérénité : un lieu ouvert avec des espaces individuels et collectifs où résidents et personnel sont acteurs du quotidien.

C'est une solution alternative au maintien à domicile lorsque celui-ci n'est plus souhaité ou plus possible. Elle permet à des personnes valides ou semi-valides de plus de 60 ans, en situation d'isolement et/ou de fragilité de rester à la fois dans leur cadre habituel de vie, dans une ambiance familiale, tout en satisfaisant un légitime besoin de sécurité.

Comme au domicile, des aides sont apportées par des professionnels extérieurs, choisis par le résident. Pour les résidents qui deviendraient plus dépendants, la résidence assure la coordination du plan d'aide avec les différents professionnels du secteur.

Sous la conduite du directeur, l'équipe veille à la sécurité des personnes, propose un accompagnement individualisé, une restauration collective et des animations.

L'objectif est de créer des conditions de vie les mieux adaptées aux résidents. Pour prolonger l'autonomie de chacun, tous sont invités à s'associer à la vie de la structure. La résidence est un véritable lieu de vie, situé dans un environnement agréable, à proximité de services divers.

Le confort, les relations sociales, la garantie de sécurité, la qualité et la continuité des services proposés sont donc organisés avec le souci de satisfaire au mieux les résidents et leurs familles. La personne âgée qui décide de vivre en résidence autonomie recherche une garantie de sécurité.

Les professionnels sont sensibles à l'accompagnement individualisé de leurs attentes et habitudes de vie, ainsi qu'au respect de leurs droits. Le personnel s'appuie sur la Charte des Droits et des Libertés de la Personne Accueillie. Ainsi les modalités d'interventions s'adaptent à l'évolution des besoins des résidents, et suivant l'évolution de leur niveau d'autonomie.

L'équipe de la résidence intervient en respect de ces valeurs essentielles :

- Le respect de la personne dans son intimité et son autonomie
- Le respect de la dignité humaine
- Le respect de la liberté et de la responsabilité individuelle
- La valorisation de la personne et de son histoire
- Le droit à la vie sociale
- La participation des résidents : la personne est actrice de sa vie et de ses projets
- L'acceptation de la différence par la tolérance.

En outre, le bon fonctionnement de la structure est lié au respect mutuel des uns et des autres et notamment le respect des libertés d'opinion et de culte. Il s'accompagne du suivi de règles de vie liées à la collectivité.

## 2- Principe et valeur de l'accompagnement

### 2.1 – Projet Ethique et valeurs

L'accueil et le séjour du résident s'inscrivent dans le respect des principes et valeurs définis dans la charte des droits et libertés de la personnes accueillie. La Charte est portée à la connaissance des résidents par voie dans d'affichage dans le salon de la résidence et est remise au moment de l'admission.

« La réflexion éthique permet de prendre des décisions les plus justes possibles. Elle aide les professionnels à analyser et à clarifier la complexité d'une situation au regard des systèmes de valeur de chacun, aussi bien en amont de la prise de décision que lors de l'évaluation a posteriori de la situation. »<sup>2</sup>

#### a. Respect de la dignité et de l'autonomie de la personne

L'équipe reconnaît chaque résident comme une personne à part entière, avec une histoire, une identité, des choix et des droits. Elle s'engage à favoriser l'autonomie dans tous les domaines possibles (choix du rythme de vie, activités, alimentation, etc.), ne pas faire « à la place de », mais « avec » la personne.

Suivant la stratégie globale pour prévenir la perte d'autonomie<sup>3</sup>, une priorité de la résidence est de mettre la préservation de l'autonomie de chaque personne au cœur des priorités des professionnels de santé et du grand âge, avec notamment le déploiement d'actions de prévention et la facilitation le plus large possible de l'accès à une activité physique adaptée.

<sup>2</sup> Recommandation « Le questionnement éthique dans les ESMS » Synthèse- ANES/MHAS 2010

<sup>3</sup> « Vieillesse en bonne santé » 2020-2022

#### b. Bien-être et bien-traitance

La bien-traitance est l'une des valeurs professionnelles centrale pour effectuer un travail de qualité en résidence autonomie.

L'objectif est de développer une culture de la bien-traitance dans les pratiques professionnelles quotidiennes. Afin de prévenir activement toute forme de maltraitance, qu'elle soit passive, institutionnelle, verbale, ou physique.

Chaque professionnel qui intervient auprès de la personne accueillie, doit le faire dans un souci d'équité, de respect de la dignité et de l'individualité en adoptant une posture de bien-traitance.

La bien-traitance implique également, d'offrir un accompagnement respectueux, chaleureux, non intrusif, dans le respect du consentement.

La notion de bien-traitance est travaillée en groupe travail avec les professionnels. Ces temps permettent aussi d'interroger régulièrement les pratiques professionnelles. Le responsable de la résidence veuille au respect du cadre des recommandations de l'ANESM pour la bien-traitance. Ce travail commun a permis d'élaborer une charte BIEN-TRAITANCE au sein de la résidence.

« Une manière d'être, d'agir et de dire, soucieuse de l'autre, réactive à ses besoins et à ses demandes, respectueuses de ses choix et de ses refus ».<sup>4</sup>

Si une situation de maltraitance est connue au sein de la résidence, la direction doit être immédiatement prévenue. La résidence dispose de protocoles concernant le signalement et le suivi des actes de maltraitances.

Les modalités d'un signalement de maltraitance sont : le 3977, l'information donnée au procureur de la République, à la police ou à la gendarmerie. Un signalement administratif à l'Agence Régionale de Santé et au Conseil Départemental doit être effectué, dès lors que les faits sont établis.

Si la personne est sous protection juridique, il faut en donner l'information à son tuteur ou son curateur qui pourra accompagner la personne dans ses démarches ou la représenter. Si la maltraitance est le fait du tuteur ou du curateur, le signalement doit se faire auprès des juges des tutelles ou au procureur de la République.<sup>5</sup>

#### c. Équité, bien-être, inclusion et reconnaissance

Les professionnels sont attentifs aux souhaits, aux besoins, aux attentes et projets de vie de chaque résident, en s'adaptant à la diversité culturelle, religieuse, politique, sociale des résidents, et ce, en veillant à respecter, en ce qui les concerne, les principes fondamentaux de la République de neutralité, d'égalité et de laïcité.

L'expression des personnes accueillies est valorisée, quelles que soient leurs capacités, en adaptant notre communication (en FALC), avec l'aide d'un proche.

<sup>4</sup> Définition de l'ANESM

<sup>5</sup> Art L. 331-8-1 CASF

#### d. Lien social et solidarité

La résidence propose régulièrement des animations afin de promouvoir les interactions entre résidents, avec les familles, les professionnels et la communauté locale. Cela permet de lutter contre l'isolement, l'exclusion et la solitude. Ces activités collectives sont encouragées tout en respectant les choix individuels.

Afin de maintenir le droit et la liberté des résidents, des bénévoles peuvent proposer d'accompagner les résidents pour aller voter afin de leur droit civique.

### 2.2 Principes - droits du résident (issus de la loi 2002-2)

#### a. Droit à l'information et au consentement

Une information claire, complète et adaptée sur les droits, les services, les coûts est fournie aux résidents. Ces informations sont affichées à la résidence, communiquées à chaque résident et adressées aux familles.

Aucune décision n'est imposée sans l'accord du résident (ou de son représentant légal), le choix éclairé des résidents est respecté.

#### b. Participation des usagers

Toute action est conçue en fonction des besoins et attentes de la personne. Une participation active du résident à l'élaboration et à la révision du projet personnalisé, en plaçant le résident au cœur de son accompagnement.

Les résidents participent à la mise en place et animent le Conseil de la Vie Sociale (CVS).

Un recueil régulier de l'avis des résidents sur le fonctionnement de l'établissement est effectué. Ils sont tenus au courant des actions mises en place dans le cadre de la démarche de l'amélioration continue.

#### c. Confidentialité et respect de la vie privée

Les logements des résidents sont privatifs, les professionnels de la résidence y sont sensibilisés. Avant chaque entrée dans le logement, l'agent frappe à la porte et entre s'il entend une réponse (sauf urgence). Si ce n'est pas le bon moment pour la personne, l'agent repassera afin de respecter son intimité. Le résident peut recevoir les visites qu'il souhaite dans son logement.

Le personnel est également attentif à la discrétion professionnelle absolue sur les informations personnelles.

#### d. Égalité de traitement et non-discrimination

Chaque résident a le droit à un accès équitable aux prestations pour tous, sans distinction d'origine, de genre, de religion, de situation sociale ou de handicap.

« L'action sociale et médico-sociale est conduite dans le respect des êtres humains avec l'objectif de répondre de façon adaptée aux besoins de chacun d'entre eux et en leur garantissant un accès équitable sur l'ensemble du territoire ».<sup>6</sup>

#### e. Personne qualifiée

Toute personne prise en charge par un établissement (ou sa famille ou son représentant qualifié) peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits en cas de litige, à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste établie conjointement par le préfet de Département et le Président du Conseil Départemental. La personne qualifiée rend compte de ses interventions aux autorités chargées du contrôle des établissements ou services concernés, à l'intéressé ou à son représentant légal dans des conditions fixées par décret en Conseil d'Etat. Dès la fin de son intervention, la personne qualifiée informe le demandeur d'aide ou son représentant légal des suites données à sa demande. Les coordonnées des personnes qualifiées sont être affichées au sein de la résidence.

#### 2.3. Les relations avec l'environnement familial et social

« La prise en charge ou l'accompagnement doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à éviter la séparation des familles ou des fratries, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice. Dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et du souhait de la personne, la participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée. » (Charte des Droits et Libertés de la personne accueillie).

La continuité des liens familiaux et sociaux contribue à la qualité de vie des résidents. Une famille qui s'implique et qui est présente est le gage d'une vie en résidence plus heureuse et mieux acceptée. Tout au long du séjour, le responsable de la résidence Les Primevères ainsi que le personnel informent la famille et l'associe aux décisions concernant son parent.

La participation des proches est encouragée en fonction des souhaits et compétences de chacun : visite de convivialité, animation ou accompagnement lors de journées à thème ou festives. Les familles peuvent, sous réserve d'inscription préalable, participer aux repas collectifs.

Chacun devra être attentif à ce que la participation sollicitée auprès des familles et amis reste compatible avec les possibilités d'engagement de ceux-ci, en s'assurant de la prise en compte des choix exprimés directement par les résidents. Pour cela, la résidence facilitera au maximum les visites familiales également en dehors de la structure (repas de famille, vacances).

<sup>6</sup> Article L. 116-2 CASF.

### 3 - Organisation mise en place

#### 3.1 Les instances

##### a- Le Conseil d'administration du CIAS

Il s'agit d'une instance décisionnelle. Il définit la politique générale de l'établissement et délibère sur différents points. Il est présidé par le Président du Pays de Saint Gilles Croix de Vie Agglomération, en sa qualité également de Président du CIAS. Il se réunit au moins quatre fois par an.

Le conseil d'administration du CIAS est composé de 29 membres :

- Le Président de la communauté d'Agglomération qui est le Président de droit du CIAS
- 14 membres élus communautaires au scrutin majoritaire de liste à deux tours, dont le vice-président
- 14 membres nommés par le Président parmi des représentants de la société civile participant à des actions de prévention, d'animation ou de développement social.

##### b- Le Conseil de la Vie Sociale (CVS)

Afin d'associer les personnes bénéficiaires des prestations au fonctionnement de l'établissement, la loi du 2 janvier 2002 et l'article L311-6 du Code de l'Action Sociale et des Familles, instituent soit un conseil de la vie sociale, soit d'autres formes de participation.

Le conseil de vie sociale donnera son avis et pourra faire des propositions sur toute question intéressant le fonctionnement de la structure notamment sur :

- L'organisation intérieure de la résidence et la vie quotidienne
- L'animation, les activités
- Les menus
- Les projets de travaux et d'équipements
- La nature et le prix des services rendus
- L'affectation des locaux collectifs et l'entretien des locaux
- Les relogements prévus en cas de travaux ou de fermeture
- L'animation de la vie institutionnelle et les mesures prises pour favoriser les relations entre participants
- Les modifications substantielles pouvant toucher aux conditions d'accompagnement des résidents (participation à l'élaboration du projet d'établissement, du règlement de fonctionnement, du livret d'accueil et du contrat de séjour).

Il est composé de 2 représentants des résidents, d'un représentant des familles, d'un représentant du personnel, d'un représentant du CIAS et de la direction. Le CVS actuel a été élu en novembre 2024 pour une durée de 3 ans. Le conseil se réunit chaque trimestre.

De plus, le CVS est associé à l'élaboration ou à la révision du projet d'établissement. Il est également informé des réclamations et événements indésirables et est associé aux mesures correctrices à mettre en place.

Les CVS est donc un lieu d'échange qui permet d'associer les résidents et leurs familles au fonctionnement de l'établissement.

### 3.2 Prestataires proposés

#### 3- Vie sociale et animation

Le quotidien d'une résidence autonomie sous-entend vie communautaire, où la nécessité de préserver des lieux de vie privatifs est essentielle. Cependant, le concept de la résidence implique une vie collective et la définit comme un moteur au sein de la vie des résidents.

Au travers de la prestation d'animation proposée, l'équipe a pour objectif de favoriser l'échange entre les acteurs et permettre à chacun en fonction de ses goûts et aptitudes de continuer à avoir une vie et une identité sociale. Elle permet aussi de créer une forme d'accompagnement permettant de conserver l'autonomie des personnes et de les stimuler au quotidien sur tous les champs : physique, psychique, culturel, affectif et social. Et au-delà, l'animation est l'occasion de créer à la fois une ambiance conviviale, de sécurité affective et de personnaliser les relations avec les résidents, de proposer des solutions spécifiques ou tout du moins individualisées aux attentes et souhaits exprimés.

L'animation doit permettre aux résidents de vivre et de prendre plaisir à vivre.

Ainsi le projet d'animation, dans son intégralité, a pour fonctions de :

- ✓ Concevoir et assurer les modalités de communication : entre les résidents, le personnel, les familles, les différents organismes locaux : journal interne, affiches, participation aux bulletins municipaux, ...
- ✓ Valoriser des savoirs et des compétences : en s'appuyant à la fois sur les savoirs et les savoir-faire des résidents (histoire de vie du résident, rapprochement avec les professionnels en activité) ; et en utilisant les compétences particulières des personnels et des bénévoles
- ✓ Mettre en place des actions de motivation-stimulation-maintien des acquis pour chaque résident : en s'inspirant de la culture et de l'histoire de chaque résident accueilli et en prenant en compte les différents niveaux d'autonomie (ateliers mémoire, récit de vie)
- ✓ Développer des projets autour du principe « d'animation plaisir » : c'est-à-dire valoriser les temps fastifs et ludiques, renforcer les actions culturelles, mettre en valeur les temps de détente
- ✓ Ouvrir l'établissement sur l'extérieur : en sollicitant les compétences extérieures les mieux adaptées aux besoins spécifiques des résidents, simplifiant dans les actions menées sur le territoire de proximité, notamment en favorisant les relations intergénérationnelles (associations, Groupement scolaires, clubs locaux, etc.), ainsi que les complémentarités inter établissements en particulier sur le canton.
- ✓ Intégrer les familles aux projets : en offrant aux familles la possibilité de participer aux activités, voire d'animer des ateliers (diapositives, musique, etc.) en fonction de leurs savoir-faire et de leur temps disponible.

Trois démarches sont proposées dans ce cadre :

- les temps forts : avec la participation d'un maximum de résidents, une animation festive régulière dont l'objectif peut changer d'un mois à l'autre (rencontre intergénérationnelle, animation musicale, rencontre avec les artistes locaux, repas à thème)
  - les rencontres en petits groupes organisées par le personnel et les résidents eux même, ces activités de la semaine sont proposées en fonction des souhaits des résidents (jeux de société, animations culinaires, sorties, gymnastique douce, ateliers
- p.15

d'expression)

- les temps individuels : au quotidien ou à la demande du résident. Les temps de partage avec l'équipe, formel ou non, sont favorisés afin de permettre l'expression individuelle des résidents, désirs, habitudes de vie ; d'autres actions peuvent également être mises en place sur ces temps comme l'aide à la rédaction de courriers, une promenade, la lecture de la presse

#### 3- Restauration

Les repas sont livrés quotidiennement en livraison froide par un prestataire extérieur.

Les menus sont établis en respectant les principes de l'équilibre nutritionnel des personnes âgées, et tiennent compte des habitudes alimentaires locales, mais également de la saisonnalité des produits. Les plats sont principalement réalisés à partir de produits frais et locaux. Du vin est proposé au résident pour accompagner les repas. Un souci certain est porté à l'équilibre alimentaire, sur la journée, pour les résidents, en termes d'apports en légumes, fruits, protéines, calcium. Le prestataire respecte les obligations légales en matière de produits « bio » ou venant de circuits courts.<sup>7</sup>

L'établissement assure tous les repas. Ils sont servis aux heures fixes suivantes :

- Le petit-déjeuner : entre 7 h 30 - 9 h 00 (en salle, ou dans le logement) ;
- Le déjeuner : 12 h 00 ;
- Le goûter : 16 h 00 ;
- Le dîner : 19 h 00 ;
- La tisane et/ou la collation : 21 h 30 ou plus tard, en fonction des demandes.

Les petits déjeuners sont distribués ou pris en salle en tenant compte des habitudes de vie de chacun. Le dimanche matin, ils sont agrémentés de viennoiserie.

Les repas sont des moments importants dans la vie des résidents. Les repas du midi sont inclus dans nos prestations obligatoires. Le dimanche midi et les jours fériés un apéritif est proposé, les repas sont également améliorés ses jours-là. Au moment de Noël et de Pâques un menu spécial avec décoration est mis en place.

- Les repas du soir peuvent être pris :
- Soit dans leur logement en les confectionnant eux-mêmes
- Soit en prestation facultative dans la salle à manger commune

Chaque résident est sollicité pour participer pour dresser ou desservir les tables. La collation des 16h est proposée dans la salle à manger pour les résidents qui le souhaitent.

Les tarifs sont affichés et réactualisés chaque année. Les coûts des repas sont déterminés par le conseil d'administration du CIAS et présentés au Conseil de la Vie Sociale. Les régimes alimentaires spécifiques peuvent être assurés sur prescription médicale.

A leur arrivée, les résidents informent le directeur de leur intention de ne pas utiliser quotidiennement ce service. En vue d'une bonne gestion, toute modification exceptionnelle (absence du résident) doit être signalée au moins 48h à l'avance sous peine de se voir facturer le dit service.

En cas de problèmes de santé ponctuels, si le résident n'est pas en capacité de prendre ses repas en collectivité, le portage de ces derniers à son logement peut être

<sup>7</sup> L'article 24 de la loi Egalim indique qu'à échéance du 1er janvier 2023, "les repas servis dans les restaurants collectifs devront servir au moins 80 % de produits correspondant aux exigences des circuits courts et 50 % devront répondre aux exigences du bio". Par ailleurs, depuis le 1er janvier 2022, "les repas servis en restauration collective, comprennent une part d'au moins 50 % de produits durables et de qualité et d'au moins 20 % de produits issus de l'agriculture biologique ou en conversion".

exceptionnellement organisé par le personnel. Le portage de repas en cas sera facturé.

Les familles ou les amis du résident peuvent partager les repas collectifs (en prévenant 72 heures à l'avance et un semaine à l'avance au-delà de 4 personnes).

Un ou 2 agents assurent les services du déjeuner et un seul agent est présent pour le service du soir. Les repas sont servis à l'assiette. Pendant ces temps de repas, les agents s'assurent du bon déroulement des repas en ayant à l'esprit la surveillance alimentaire, dans le cadre de la lutte contre la dénutrition chez la personne âgée.

Le personnel de la cuisine a suivi une formation à la méthode HACCP. Des prélèvements de surface sont effectués chaque trimestre par un laboratoire extérieur (Laboratoire de l'environnement et de l'alimentation de la Vendée).

### c- L'entretien du linge

La structure disposera d'un matériel de lingerie, afin d'offrir la possibilité aux résidents de bénéficier d'un service de lavage, séchage et repassage du linge personnel. Le linge doit être marqué au nom du résident. Le linge est ramassé chaque jour, dans un des deux couloirs puis distribué 2 fois par semaine. Les draps sont changés tous les 15 jours en fonction d'un planning de roulement. Le linge des résidents ainsi que les tenues de travail du personnel sont donc lavés directement sur place par l'équipe et repassés par les veilleurs de nuits. Exceptionnellement, le linge peut être nettoyé à d'autre moment, notamment en cas de linge souillé.

### d-La sécurité des résidents

La liberté d'aller et venir, à l'intérieur de l'établissement comme à l'extérieur à la résidence est une priorité, tout en préservant la sécurité et la tranquillité de tous. Les moyens suivants sont mis en œuvre par l'établissement visant à la sécurité des personnes :

- Un système de téléassistance garantira aux résidents une liberté de déplacement, en toute sécurité, dans le périmètre de la structure. Ce système de téléassistance permet aux résidents de signaler toute situation de danger quelle que soit leur localisation dans la structure.
- L'intervention 24h/24 d'un personnel formé. De jour comme de nuit, l'appel d'un résident en situation d'urgence est pris en compte par l'équipe, dans le meilleur délai.
- La structure est équipée de dispositifs de prévention des chutes (comme main courante, barre d'appui, sol antidérapant, douche à l'italienne), matériel adapté à chacun, chaises avec accoudoirs pour les résidents qui en ont besoin.
- Les locaux collectifs répondent aux normes d'ergonomie et de sécurité en vigueur pour les personnes à mobilité réduite.

### e.3 Suivi des prestations

Afin d'évaluer la qualité de chaque prestation, une enquête de satisfaction est effectuée tous les 2 ans des résidents et de leurs familles. Cette enquête a pour but de connaître de degré de satisfaction du résident, en lui donnant la possibilité de s'exprimer sur leur besoins et attentes.

En parallèle, la gestion des réclamations a également pour objectif d'améliorer la qualité des prestations. La direction enregistre chaque réclamation, orale ou écrite de la part d'un

résident ou de sa famille. Chaque réclamation est tracée et fait ensuite discutée en réunion d'équipe. Elles sont également communiquées au CVS lors du bilan annuel.

### 3.4 Partenaires

#### a- Interne

Les services « support » du Pays de Saint Gilles Croix de Vie Agglomération :

Le service Ressources Humaines effectue le recrutement, les contrats de travail, suivi des formations, effectue les paies des salariés  
Le service Finances émet les titres facturés et les mandats pour la trésorerie  
Le CIAS et es différents services : Tu va Ou, épicerie sociale, Contrat local de Santé, action de prévention aux seniors proposent différentes aides aux résidents de l'agglomération  
Le service communication aide à la mise en avant de la résidence  
Le service affaires juridiques et marchés publics veille à la sécurisation juridique des principaux actes et documents de la résidence et met en œuvre les procédures d'achat dans le respect de la commande publique.  
Les services techniques sont responsables de la maintenance du bâtiment  
Le service informatique gère le système d'information, et notamment la téléphonie, internet.

#### b. Externe

L'établissement s'inscrit dans un réseau sur le secteur du Pays de Saint Gilles Croix de Vie. Elle travaille en partenariat avec d'autres instances du territoire :

##### ➤ Médicaux et para-médicaux :

- l'ADMR dont le siège de référence se situe sur la commune de Coëx
  - l'AMAD et le SSIAD situés sur la commune de Saint Gilles Croix de Vie
  - le Centre d'Hébergement Temporaire situé sur la commune de Saint Gilles Croix de Vie
  - l'Hôpital local - Etablissement de soins spécialisés situés sur la commune de Saint Gilles Croix de Vie
  - L'Hospitalisation à Domicile (HAD)
  - La résidence La Saisonnale à Commequiers
  - les différents cabinets d'infirmières à domicile
  - les pharmacies locales
  - les cabinets médicaux et tout autre prestataires médicaux dont les résidents pourraient avoir besoin (kinésithérapeute, podologue...)
  - Le centre hospitalier Loire Vendée Océan : Challans et Machecoul, le CHD de la Roche sur Yon
  - Les taxi et ambulance du secteur
- Pour l'animation :
- Les associations locales : Le club de la détente à Saint Maixent sur Vie, Ogec de l'école primaire, Association Ma vie,
  - Les bénévoles
  - Les Commerces locaux (Coiffeurs...)

*Veille juridique du secteur médico-social*

La direction de la résidence adhère à la FNADEPA : Fédération Nationale des Associations de Directeurs d'Etablissement ou service pour Personnes Agées.

La FNADEPA permet la veille juridique du secteur médical et la représentation du secteur auprès des autorités tarifaires.

#### ➤ Institutionnels

- La mairie, les CCAS
- La MDSEF
- Le Conseil Départemental, MVA
- La CAF, MSA
- La Fédération Nationale d'Association des Directeurs d'Etablissement et service pour Personnes Agées (FNADEPA)

### 3.5 La communication

#### a. Les médias de référence

Au sein de la structure, la relation résidents/familles/personnel est primordiale. L'information mutuelle doit être la règle, plus particulièrement en ce qui concerne les problèmes relativement urgents, dans le respect de l'obligation de réserve et de confidentialité afin de respecter le secret professionnel, notamment quand la personne ne souhaite pas la divulgation des informations (auprès de membres de sa famille ou auprès de l'ensemble des professionnels).<sup>9</sup>

La structure à taille humaine, facilite les rencontres. Les familles des résidents peuvent communiquer toutes informations utiles à la sécurité, à la prise en charge du résident, à l'amélioration de sa qualité de vie et de son bien-être.

Ces trois partenaires (résidents, familles, personnel) s'inscrivent dans une relation triangulaire ou chacun interagit avec l'autre et doit trouver sa place.

#### b. Communication externe

- Une plaquette de présentation de la structure : Elle s'adresse au public extérieur. Elle lui permettra de découvrir la situation géographique, les services, l'organisation, le personnel de la structure, les conditions d'admission et de séjour. Elle inclut le plus d'informations pertinentes possibles, afin que les futurs résidents puissent être au fait des services offerts par la résidence autonomie.

- Des journées portes ouvertes peuvent être périodiquement organisées.

- Les médias locaux portent à la connaissance du plus grand nombre, les informations concernant la structure et les événements qui s'y déroulent.

#### c. Communication avec les professionnels de santé

La résidence autonomie est non médicalisée. A son entrée à la résidence, le résident est libre de choisir les professionnels de santé qu'il souhaite : son infirmier libéral, son médecin traitant, son kinésithérapeute, son orthophoniste ou encore son podologue....

Dans ce sens, le choix du résident est respecté et la résidence se met en relation avec les professionnels pour un meilleur suivi de l'accompagnement du résident. Actuellement la communication se fait principalement en direct, par téléphone ou par cahier de liaison. Dans



<sup>9</sup> Dans le respect du code de la santé publique, du CASP et du RGPD

le cadre de notre amélioration continue, le dossier usager professionnel de la résidence de communiquer avec les professionnels de santé via une messagerie sécurisée.

### 4- Accompagnement personnalisé

#### 4.1 Le Projet Personnalisé

Conformément aux attendus réglementaires, les professionnels « mettent en place avec la personne accueillie et le cas échéant avec sa personne de confiance un projet d'accompagnement personnalisé adaptés aux besoins comprenant un projet de soins et un projet de vie visant à favoriser l'exercice des droits des personnes accueillies ».<sup>9</sup>

La finalité de l'accompagnement au quotidien des résidents et la mise en œuvre des projets d'accompagnement personnalisé sont de donner du sens à la vie en structure en articulant projets collectifs et projets individuels. Et ainsi la dimension collective de la structure peut être un outil au service de l'autonomie et de l'épanouissement des personnes, dans la mesure où une individualisation de l'accompagnement est effectuée.

Ce projet est coconstruit avec le professionnel référent, le résident, sa famille et la direction. Chaque voix est entendue. Il est tout d'abord dossier d'entrée du résident, ce qui servira à l'équipe de connaître les habitudes de vie antérieure du futur résident facilitant ainsi son accompagnement qui sera adapté en fonctions de ses besoins et de ses attentes. Le référent est présent au résident dans les semaines qui suivent son arrivée à la résidence. Chaque agent a environ 3-4 résidents en références.

Pour inscrire ces intentions au cœur des préoccupations de l'accompagnement dans la vie quotidienne, le personnel s'engage à :

- Respecter les habitudes, repères et rythmes de chacun
- Favoriser l'autonomie du résident et respecter ses choix
- Personnaliser le travail mené
- Favoriser l'entraide entre les résidents, donner un rôle au sein du collectif
- Favoriser la convivialité, les échanges et la communication entre les acteurs de la Maison
- Assurer une présence, une continuité et du professionnalisme dans l'accompagnement
- Promouvoir l'ouverture sur l'extérieur
- Favoriser le travail en équipe
- Impliquer les familles et partenaires.

Chaque personne, quel que soit son âge, possède sa propre histoire, son identité qui la rend singulière, différente de toutes les autres. Il est donc important de respecter cette différence par une personnalisation des objectifs et prestations adaptées à la personne accueillie. Dans ce sens, un projet de vie est élaboré pour chaque résident.

L'accompagnement personnalisé du résident signifie « être à ses côtés » en le respectant, en le considérant comme un interlocuteur qu'il faut associer à son projet de vie. Le maintien de l'autonomie est encouragé pour aider le résident à conserver le plus longtemps possible sa potentialité à s'assumer.

Accompagner la personne âgée est une des missions les plus importantes de la résidence autonomie. C'est dans cette direction que sera guidé chaque résident et ce dès la préparation de son emménagement. Et c'est sur cette base professionnelle que l'équipe doit travailler afin de tout mettre en œuvre pour apporter confort, bien-être et sécurité aux personnes âgées et évaluer ses résultats. Pour finir, c'est sur ce projet que seront associées familles et partenaires.

La participation des résidents est importante, l'équipe la valorise car la personne est actrice de sa vie et de ses projets. Le personnel de la résidence veillera à préserver au maximum les activités de la vie quotidienne sur la base de la connaissance des habitudes antérieures du résident. Le projet personnalisé est réévalué une fois par an.

<sup>9</sup> Article D312-135-0 du CASP



#### a. L'accès aux soins

La résidence est une structure d'accueil non médicalisée. Le résident a recours au médecin et au personnel paramédical de son choix. La prise en charge des soins est organisée par le résident avec l'aide du personnel de la résidence.

La structure s'appuie sur les services de soins existants localement, ainsi chaque résident peut donc conserver son médecin traitant, son infirmière, son kinésithérapeute, solliciter les services de soins infirmiers à domicile ou encore recourir à des prestataires tels que coiffeur, pédicure ou autres que le résident aura lui-même choisis. La structure veille à la dispensation et la coordination des soins.

#### b. L'accompagnement de la dépendance

La résidence accueille des personnes autonomes dont elle se doit de favoriser le maintien des conditions intellectuelles et physiques par la stimulation et l'entraide mutuelle. Dans cette optique, la résidence accompagne les résidents aussi loin que possible dans leur parcours de vie et dans la mesure où leur état de santé reste compatible avec les conditions d'accueil définies dans ce projet d'établissement.

En cas d'incompatibilité, la direction, la famille et le résident se réunira afin de trouver la solution la plus adéquate à la situation du résident, si possible sur les autres EHPAD du pays de Saint Gilles, tout en respectant les différents critères d'admission fixés par chacune des communes concernées. Il sera tenu compte du libre choix du résident sur son lieu de vie

#### 4.2 Prévention et gestion des risques

##### a-Prévention

La résidence autonomie s'engage dans une démarche proactive de prévention des risques, en cohérence avec :

- La loi 2002-2 (sécurité des personnes et continuité de l'accompagnement),
- Les recommandations HAS sur la gestion des risques en secteur médico-social,
- Le respect de l'équilibre entre protection et autonomie.

Les objectifs sont :

- Garantir la sécurité physique et psychique des résidents,
- Prévenir les conséquences des situations à risque (accidents, isolement, canicule, épidémie, etc.),
- Mettre en œuvre des plans de gestion adaptés, connus de tous les acteurs,
- Respecter le libre arbitre des personnes, en informant sans infantiliser.

##### b-Gestion des risques

La démarche de gestion des risques consiste en l'évaluation et l'anticipation des risques, ainsi qu'en la mise en œuvre d'actions d'évaluation et d'audit. Différentes procédures sont en place au sein de la résidence ; protocole canicule, procédure en cas de déclenchement d'alarme incendie, procédure en cas de panne du téléalarme, procédure en cas de décès, procédure en cas de malaise d'un résident, de malaise du personnel, en cas d'agression ou en cas d'intrusion, en cas de maltraitance...

Un plan de gestion de crise a été élaboré, celui-ci est actualisé en coordination avec les autorités (ARS, préfecture).

Le plan de gestion de crise permet de faire face à tout type de crise : risque sanitaire (épidémie...), risque de sécurité (fugues ou des situations de désorientation avec errance...), risques environnementaux (incendie, canicule, intoxication, coupure électrique, les risques psychosociaux et maltraitance).

Les événements indésirables qu'ils viennent du personnel ou des résidents sont également tracés puis étudiés en équipe. Le CVS en est averti.

## 5 - Ressources Humaine et organisation

### 5.1 Organisation de l'équipe

La résidence les Primevères est gérée par le CIAS des Pays de Saint Gilles Croix de Vie et plus particulièrement par le pôle social sénior. Au sein de la résidence, le personnel est sensibilisé sur le savoir-faire et également le savoir-être auprès des résidents.

Chaque professionnel qui intervient auprès de la personne accueillie doit le faire dans un souci d'équité, de respect de la dignité et de l'individualité en adoptant une posture de bienveillance. La vie au sein de l'établissement est aussi décrite par le règlement de fonctionnement qui édicte les règles de vie en commun ainsi que les droits et devoirs de chacun.

#### a- Le personnel

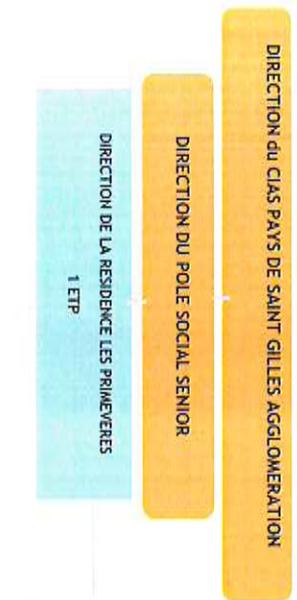
Le personnel de la résidence a un statut d'agent social polyvalent. Cette polyvalence est un atout à la fois pour les résidents et pour le personnel car celui-ci peut intervenir à tout moment de la journée ou de la nuit, ce qui diversifie l'activité quotidienne. Cela permet également aux résidents de bien connaître le personnel et réciproquement. Il en découle donc un accompagnement de qualité et personnalisé à chacun d'entre eux.

L'équipe de la résidence se compose de 7,25 équivalents temps plein (ETP) :

- Une responsable de la résidence (1ETP)
- 7 agents sociaux dont :
  - 5 agents sociaux de jour à temps non complet (0.8 ETP X5)
  - 2 agents sociaux de nuit (1ETP X2)
  - 1 agents social polyvalent spécialité cuisine (0.8 ETP)

Le personnel de la résidence est employé pour la résidence mais également pour le Service d'Aide à Domicile (SAAD) du Pays de Saint Gilles Croix de Vie qui intervient uniquement sur la résidence pour les résidents qui le souhaitent.

**Organigramme hiérarchique et fonctionnel de la résidence les Primevères**



• **Le Directeur**

Le directeur est au cœur de la prise en charge des résidents. Il a essentiellement pour mission de tout mettre en œuvre pour assurer un accompagnement de qualité en coordonnant l'intervention de tous les acteurs sociaux et médicaux-sociaux. Il est le pivot entre le résident, sa famille et les intervenants.

Pour ce faire, il organise régulièrement des réunions d'équipe afin que le personnel puisse s'exprimer et convenir ensemble des interventions cohérentes à mettre en place afin de répondre aux attentes et aux besoins des résidents. Il est en charge de la mise en place des projets de vie individualisés.

Il assure, avec les soutiens des services supports du siège social, la gestion globale de la résidence et gère une équipe de 8 personnes (réalise notamment le recrutement et les entretiens professionnel annuel). Il est également chargé de l'organisation de l'animation.

• **L'agent social de jour**

L'agent social accompagne quotidiennement les résidents tout au long de la journée. Il répond aux attentes et aux besoins des résidents dans le respect de leur autonomie. Il élabore en co-construction le projet d'accompagnement personnalisé du résident. Il est également en charge d'assurer toutes les tâches de la vie quotidienne avec et/ou pour les résidents (confection de repas, entretien des parties communes, linge, animations, sorties, accompagnement lié à la dépendance).

Toutes ses missions et activités sont définies dans la fiche de poste.

• **L'agent social de nuit**

L'agent social de nuit assure une présence rassurante et apaisante pour les résidents. Il est chargé de deux tournées de veille dans la nuit et peut avoir un rôle d'accompagnement en cas de besoin. Il répond aux appels éventuels des résidents. Il est également en charge

d'assurer l'entretien des communs en alternance avec le jour et l'ingère

• **Les Stagiaires**

En fonction de la demande, des besoins et des possibilités de la résidence, il peut être fait appel à des stagiaires dont la formation a un lien avec le travail réalisé au sein de l'établissement.

Chaque stagiaire travaille sous la responsabilité de la directrice. Les stagiaires sont soumis à l'ensemble des règles de fonctionnement qui s'imposent au personnel salarié.

Les agents sont présents 24h/24 et 7jrs/7 :

Le matin de 06h45-14h15 avec parfois un renfort de 08h à 13h

Le soir de 13h45 à 21h15

La nuit de 21h à 07h00

L'agent social polyvalent spécialité cuisine du lundi au vendredi pour les repas du midi uniquement.

Chaque personnel de la résidence autonomie a une fiche de poste sur laquelle on retrouve les missions, les activités, la spécificité du poste, les compétences (connaissances, savoir-faire, savoir-être).

Afin de perfectionner leurs connaissances et de pouvoir s'adapter à un accompagnement évolutif, il est proposé au personnel des formations continues.

✓ **Son niveau de formation et sa qualification**

La responsable de la résidence a un niveau Bac + 4 minimum dans le secteur sanitaire et social ou le management d'une organisation médico-social.

Les personnels travaillant dans la résidence peuvent être titulaires d'un des diplômes relevant de l'accompagnement des personnes fragiles (assistant de vie, diplôme d'état d'assistant de vie sociale, BEP carrières sanitaires et sociales, etc.) ou bien sans qualification particulière avec une expérience significative. Dans le cadre de la politique de formation, les agents suivent des cycles de formation prévus dans le cadre de leur emploi au sein de l'établissement. Plus globalement, l'objectif est d'amener progressivement l'ensemble du personnel à acquérir de nouvelles compétences ou diplômes.

✓ **Sa sécurité**

Le document unique évaluation des risques professionnels (DUERP) est établi par l'assistant de prévention rattaché au service des ressources humaines de l'agglomération en collaboration avec la direction de la résidence. Les agents de nuit sont équipés de Protection du Travailleur Isolé (PTI), qui est un dispositif de sécurité conçu pour assurer la protection des travailleurs lorsqu'ils se retrouvent seuls ou dans des situations à risques.

✓ **La communication interne**

Elle repose sur les documents internes :  
 Le projet d'établissement, le règlement de fonctionnement, le contrat de séjour, le règlement intérieur, le projet d'accompagnement personnalisé du résident, le livret d'accueil du résident, les chartes. Des supports écrits qui permettent de formaliser de manière simple des accords et de laisser une trace des décisions.

Des réunions du personnel sont organisées environ une fois par mois afin de repositionner l'intervention et l'accompagnement pour chacun des résidents et de faire le point sur l'organisation générale. Elles font l'objet de comptes rendus pour garantir la transmission des

informations entre les agents et de la cohérence de leurs interventions.

Des transmissions orales ont lieu tous les matins, en début d'après-midi et le soir en présence du personnel sur place. Il permet de réajuster l'accompagnement de façon réactive. Enfin, un cahier de liaison est mis à disposition de l'ensemble du personnel afin de faciliter la transmission des informations importantes relatives aux résidents ou au service. Il est également source d'informations et de transmissions pour les infirmières libérales. En 2026, l'établissement sera équipé d'un logiciel pour le dossier usagé informatisé qui facilitera la liaison entre tous personnels.

Un tableau d'affichage est dans le salon de la résidence, il accueille des informations à destination des résidents, du personnel et des visiteurs.

#### b. Politique de formation

Chaque année, l'entretien professionnel d'évaluation permet à l'agent de faire le point sur ses formations avec le directeur de la structure. Cet entretien permet d'identifier, au vu de la fiche de poste, les nécessités et les souhaits de formation de l'agent afin de répondre aux besoins de l'usager. Cet entretien annuel sert également évaluer les performances et permet de définir les objectifs pour l'année à venir. Ce moment de dialogue privilégié est un outil favorisant la communication et la transparence entre les agents et la direction.

Les formations sont en majorité réalisées avec le concours du CNFPT, centre national de formation de la fonction publique territoriale. Elles peuvent avoir lieu en interne ou en externe. Ces formations, au-delà de la montée en compétence de chacun, permettent un partage un temps avec d'autres salariés et d'autres partenaires ayant des préoccupations communes.

Le responsable de la résidence les Primevères tente d'instaurer une formation par an minimum à chaque agent. Les thématiques de la bientraitance et des pathologies liées au vieillissement sont proposées en priorité aux nouveaux agents.

En 2025, 2 agents ont assisté à la formation « La bientraitance dans l'accompagnement des personnes en perte d'autonomie ». Cette formation reprend les recommandations de l'ANESM et de la HAS et les outils de la loi du 2 janvier 2002.

Au recrutement ou à moyen terme l'ensemble du personnel doit avoir suivi les formations suivantes, et en particulier dans les domaines de l'hygiène et de la sécurité, et suivre de façon obligatoire les recyclages :

- > Des premiers secours (PSC1)
- > Sensibilisation aux méthode HACCP : assurer un bon niveau d'hygiène dans le cadre de la préparation des repas
- > Incendie : être en capacité de faire face en cas d'incendie dans la structure

La formation continue des membres du personnel de l'établissement constitue une préoccupation majeure. Un plan de formation a été établi sur 3 ans.

La direction participe ponctuellement à des formations sur divers sujet tel que le management ou le budget mais également dans la formation incendie et habilitation électrique.

## 6. Démarche qualité et évaluation

### 6.1 Démarche qualité

La loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002, rénovant l'action sociale et médico-sociale, a introduit une culture d'évaluation dans les établissements sociaux et médico-sociaux (ESMS).

La loi n° 2009-879 du 21 juillet 2009 portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires (loi HSPF) a de nouveau modifié l'article L312-8 du code de l'action sociale et des familles sur les évaluations.

La démarche qualité consiste à :

- > Engager un débat sur le travail, les difficultés rencontrées, les freins mais aussi les leviers et perspectives à investir
- > Produire une analyse collective des pratiques et les niveaux de compétences
- > Créer les conditions pour faire évoluer les compétences collectives, de façon à ce qu'elles soient en adéquation avec les besoins et les attentes des usagers,
- > Créer un processus permettant de nourrir les réflexions relatives à l'accompagnement médico-social des personnes, indissociable de la fonction permanente des personnels et autres acteurs
- > Produire des connaissances pour nourrir la prise de décision : l'évaluation incitera la petite unité de vie à repérer, nommer, définir, clarifier pour elle, mais aussi pour d'autres, l'ensemble des éléments qui sous-tendent leur action.
- > Cette connaissance ainsi produite a vocation à aider les porteurs du projet à avoir un regard distancié sur celui-ci (l'atteinte des objectifs, leur validité). L'évaluation constitue une aide à la décision,
- > Maintenir le dialogue : à travers les échanges qu'elle exige. L'évaluation permettra de renouveler les modalités de dialogue et de coopération entre les différents acteurs (usagers, familles, personnel, prescripteurs, autorités de contrôle, professionnels.) parties prenantes du projet,
- > Valoriser l'action conduite : elle permettra de rendre lisible l'action de la résidence, dire ce qui est fait, comment cela est fait et ce que cela produit. Elle démontrera la pertinence des pratiques, avec des critères construits au plus près des réalités sociales et médico-sociales,
- > Adapter et anticiper les besoins sociaux : elle a vocation à aider la structure à se projeter, c'est à dire à entrer dans une démarche prospective, de construire l'avenir, renouveler, réactualiser, faire émerger de nouveaux projets.
- > Cette démarche qualité s'effectue sur une auto-évaluation et diverses enquêtes.

L'actualisation du projet d'établissement ne s'arrête pas à sa rédaction. Dans sa dimension prospective, il nécessite un suivi et une actualisation. Le suivi est celui de la réalisation des objectifs d'évolution, à partir notamment des fiches actions et des tableaux de bord mis à jour.

L'actualisation annuelle consiste à :

- Intégrer dans les éléments descriptifs les évolutions constatées (par exemple, dans les modes d'organisation, etc.)
- Revoir les projections et les objectifs d'amélioration (le plan d'actions) en fonction des contraintes et des opportunités qui se présentent, des évolutions constatées dans les tableaux de bord.

Ce projet d'établissement actualisé en 2025 prend la forme d'une véritable révision.

## 6.2. Évaluations

L'évaluation est une mesure visant à apprécier de façon la plus objective possible les faits, et à les comparer aux attentes au moyen d'un référentiel préalable et partagé par les personnes évaluées. C'est le moyen d'identifier et de reporter une appréciation sur des procédures, références et pratiques au sein de la structure.

Elle constitue une aide à la décision car elle doit permettre à l'établissement de développer une vision prospective, par l'adaptation et l'anticipation des besoins des personnes accueillies. Une auto évaluation se réalise au moment de la rédaction du rapport du directeur grâce au plan d'amélioration continue de la qualité et au tableau de la performance rempli pour les autorités tarifaires ...

Elle peut être réalisée par les acteurs eux-mêmes (autoévaluation ou évaluation interne) - \* les établissements et services mentionnés à l'article L. 312-1 (ESMS) procèdent à des évaluations de leurs activités et de la qualité des prestations qu'ils délivrent, au regard notamment de procédures, de références et de recommandations de bonnes pratiques professionnelles validées ou, en cas de carence, élaborées, selon les catégories d'établissements ou de services, par l'Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux » - ou par un tiers extérieur, tels que pairs ou organismes (évaluation externe) « les établissements et services font procéder à l'évaluation de leurs activités et de la qualité des prestations qu'ils délivrent par un organisme extérieur »

L'évaluation externe a lieu tous les 5 ans.

### 6.3. Retour des usagers

Pour mener à bien notre plan d'amélioration continue, il est nécessaire de s'appuyer sur des outils qui traduisent les besoins ou les satisfactions/insatisfactions des usagers tels que l'enquête de satisfaction, la boîte à idées, le groupe d'expression.

Les différentes actions menées dans le cadre de la démarche qualité permettent de recueillir l'avis des résidents et de leurs familles et ainsi d'améliorer la qualité de vie et la prise en charge des résidents.

Au quotidien, les professionnels des résidences sont à l'écoute des besoins et attentes des résidents.

#### a. Les enquêtes de satisfaction

En réalisant chaque année une enquête de satisfaction auprès des résidents, de la famille, et en utilisant le même questionnaire, une étude comparative permettra d'affiner les résultats et leur évolution par rapport aux années précédentes.

La résidence les Primevères effectuera une synthèse des questionnaires, les résultats et les priorités d'action seront communiqués aux résidents par voie d'affichage après que le CVS est en ai été informé. Un plan d'action suivant les résultats sera mis en place en concertation avec l'équipe professionnelle et le CVS.

#### b. Les observations des résidents

Il sera nécessaire de porter une attention particulière aux observations des résidents et d'instaurer des procédures afin de les suivre et d'y répondre. Il est souhaitable de les

considérer comme un outil d'évaluation en prise directe avec le résident et qui permettront d'émettre à condition de les noter.

#### c. Le Conseil de la Vie Sociale

En réunissant plusieurs fois dans l'année les résidents et leurs familles, en les écoutant, en répondant à leurs questions, en faisant rédiger un compte rendu fidèle des réunions, le responsable recueillera des éléments d'évaluation de la résidence, qui compléteront utilement l'enquête de satisfaction.

#### d. Les réclamations et les plaintes

Actuellement les plaintes et réclamations sont enregistrées par la direction mais une procédure est existante afin que les agents puissent s'en saisir et noter les réclamations. L'utilisation d'un logiciel qualité par la suite aidera à suivre au mieux toutes les réclamations par tous les professionnels.

L'objectif est de répondre aux sollicitations des résidents, des familles et des agents de la satisfaction à la, plainte. La gestion de plaintes et réclamation permet une meilleure prise en compte de la parole des résidents et de leurs proches. Afin d'améliorer cette prise en compte, il est essentiel de sensibiliser les résidents sur l'importance d'exprimer leur insatisfaction. En parallèle les agents doivent s'approprier les outils mis à leur dispositions (affiche, registre, fiche de réclamation).

#### e. Les événements indésirables

Les fiches de déclaration d'événements indésirables sont dans le bureau des agents. Cet outil permet d'effectuer des déclarations systématiques pour améliorer le fonctionnellement de la résidence. Ces événements indésirables sont ensuite discutés en équipe afin d'éviter la répétition de cette situation. Les événements indésirables sont également abordés lors des réunions de CVS.

La démarche qualité de la résidence peut être suivie grâce au plan d'amélioration continue de la qualité.

## 7- Perspectives et axes d'améliorations

### 7.1 Evolutions souhaitées

#### a. Dossier Usager Informatisé

La résidence autonomie a répondu fin 2024 à l'appel à projet de l'ARS ESMS Numérique avec une grappe de 14 autres établissements des pays de la Loire afin qu'acquière un logiciel pour le Dossier Unique Informatisé.  
L'ensemble du personnel de la résidence sera formé à ce logiciel et sensibilisé à l'importance de l'écrit informatisé pour tracer les événements de la résidence. Cela permettra de réunir dans seul et même endroit les dossiers administratifs du résident, les informations concernant l'entourage du résident : familles, tuteurs, professionnels de santé. Toute les transmissions y seront rédigées, les projets d'accompagnement personnalisé y seront insérés également. Une messagerie sécurisée sera intégrée afin d'échanger avec les professionnels de santé, principalement les infirmier libéraux ou kinésithérapeutes qui interviennent régulièrement sur la résidence. Les rendez-vous des résidents pourront être également répertoriés dans le logiciel.

#### b. Projets intergénérationnels

Les résidences autonomies selon le décret n° 2016-696 du 27 mai 2016 ont la possibilité de mettre 3 logements disponibles pour accueillir un autre public que celui de la personne âgée. Saint Maixent sur Vie étant très proche de la côte, de nombreux travailleurs saisonniers sont en recherche d'un logement, nous pourrions donc leur offrir la possibilité de résidence au sein de la résidence. Pour cela le locataire bénéficierait d'un loyer modéré et en contrepartie effectuée 1h par jour auprès des résidents, pour des animations ou discuter.

Dans le cadre d'un projet interrelationnel, la résidence met toute en œuvre pour effectuer des animations avec des enfants ou des jeunes. Les enfants de la Maison d'assistante maternelle de la résidence viennent une fois par mois à la résidence. En 2025, un séjour part' âge a été organisé avec les étudiants en Service à la personne à la Maison Familiale et Rural (MFR). 4 résidents qui le souhaitaient ont pu partir en séjour d'une semaine accompagné par un jeune de la MFR.

### 7.2 Axes d'amélioration

#### a) Renforcement de la qualité de vie des résidents

- **Développement de l'offre d'activités** : Enrichir le programme d'animations culturelles, sportives, et sociales adaptées à l'autonomie des résidents. Créer des partenariats avec des associations locales ou des établissements scolaires.
- **Participation des résidents** : Mise en place d'un conseil de la vie sociale plus dynamique, avec une participation plus active des résidents dans les décisions plus concernant (choix des activités, menus, aménagements, une fois par an inviter tous les résidents et leurs familles...).
- **Prise en compte des attentes individuelles** : Développement de projets personnalisés d'accompagnement pour mieux répondre aux besoins et souhaits de chaque résident.

p.29

### b) Amélioration continue de l'accompagnement

- **Promouvoir la bientraitance et prévenir des risques de maltraitance** : Déployer la stratégie de promotion de la bientraitance et les protocoles de gestion de la prévention des risques de maltraitance auprès des agents et des résidents, prise de connaissance des protocoles et outils relatif à la bientraitance avec adhésion de l'équipe en passant également par des formations, sensibilisations régulières des agents lors de réunion d'équipe et de CVS.

- **Renforcement du lien avec les professionnels de santé** : Installation de messagerie sécurisée
- **Veille sur les fragilités** : mise en place d'un dispositif de repérage des fragilités (déclin cognitif, isolement, perte d'autonomie) pour permettre une intervention précoce et adaptée.
- **Développement des actions de prévention** : Ateliers sur la nutrition, la mémoire, la prévention des chutes, etc.

### c) Renforcement de l'ancrage territorial et des partenariats

- **Ouverture sur l'extérieur** : Développement de projets intergénérationnels, partenariats avec les écoles, associations culturelles et sportives locales.
- **Communication** : Amélioration de la visibilité de la résidence (site web, brochure, présence dans les événements locaux).
- **Réseaux professionnels** : Participation active aux réseaux de l'action sociale locale (CCAS, ARS, etc.).

### d) Développement durable et responsabilité sociétale

- **Écologie du quotidien** : Mise en place de pratiques écoresponsables (tri des déchets, économies d'énergie, alimentation durable) selon les priorités du CIAS Pays de Saint Gilles Agglomération
- **Formation du personnel** : Sensibilisation aux pratiques durables et respectueuses de l'environnement et des personnes.

### e) Professionnalisation et bien-être du personnel

- **Formation continue** : Renforcement des formations internes sur les thématiques du vieillissement, de l'éthique, des premiers secours. Sensibiliser le personnel aux dangers et les prévenir des accidents de travail. Mise en place d'intervention auprès des agents de l'équipe mobile de géronto-psy du CHLVO de Challans.
- **Qualité de vie au travail** : Favoriser l'intégration des nouveaux agents, mettre en place systématique un binôme avec l'agent référent à chaque poste pour de l'arrivée d'un nouvel agent afin de s'approprier rapidement les missions à réaliser conformément aux fiches de poste et de tâches et de connaître les résidents. A l'arrivée d'un nouvel agent, continuer avec un roulement efficace et stable pour les agents, reconnaissance du travail, actions de prévention des risques psycho-sociaux.
- **Évaluation continue** : Mise en place d'outils d'évaluation et d'auto-évaluation régulières du fonctionnement. Effectuer des enquêtes de la qualité de vie au travail.

p.30

## CONCLUSION

Ce projet d'établissement doit servir de référence permanente à la réflexion et à l'action, dans l'intérêt des personnes accompagnées. Il est établi pour une durée de cinq ans, à compter de septembre 2025 et sera réévalué et retravaillé avec les équipes en 2030.

Ce projet d'établissement présenté au Conseil de Vie Sociale ainsi qu'au conseil d'administration du Centre Intercommunal d'Actions Sociales est adopté et validé par ces deux instances.

Ce document est d'une part une obligation instaurée par la loi du 2 janvier 2002, consacrée aux droits des usagers, et d'autre part, un outil de référence pour les équipes professionnelles afin d'améliorer les prestations proposées par la structure à destination des résidents, ce qui permet d'inscrire l'accompagnement dans une démarche qualité.

Le projet d'établissement s'inspire dans sa mise en œuvre des recommandations de bonnes pratiques professionnelles instituées par l'ANESM. Il est important de signaler que les objectifs d'accompagnement seront mis en œuvre au fil des années et selon les possibilités qui sont offertes à l'établissement pour y contribuer du mieux possible.

Le projet d'établissement a pour finalité d'améliorer la qualité de l'accompagnement rendu à chaque personne âgée et de favoriser davantage une culture de bienveillance grâce entre autres à la qualification et aux compétences des personnels et à une inscription définitive de la démarche qualité au sein de la résidence les Primevères.

Les outils qui complètent ce projet d'établissement, sont les documents administratifs suivants :

- le livret d'accueil,
- le contrat de séjour,
- le règlement de fonctionnement,
- le formulaire de désignation de la personne de confiance...

## Annexe

- I- Retro planning élaboration dans le cadre du projet d'établissement 2025
- II- Plan d'action
- III- Retroplanning

Envoyé en préfecture le 05/09/2025  
 Reçu en préfecture le 05/09/2025  
 Publié le 05 SEP. 2025  
 ID : 045-200061265-20250905-2025\_8\_09-DE

**Annexe I**

Planning Qualité dans le cadre de la rédaction du Projet d'établissement

	sept-24	oct-24	nov-24	dec-24	janv-25	fév-25	mars-25	avr-25	mai-25	juin-25	juil-25	août-25	sept-25	oct-25
<b>Evaluation personnes accompagnées</b>														
Questionnaire de satisfaction : envoi														
Questionnaire de satisfaction : dépouillement														
Plan d'action suite questionnaire														
Communication aux équipes et familles														
Création outil recueil et traitement réclamation														
<b>CVS</b>														
Appel à la candidature														
Elections														
Réunion														
<b>Actualisé le livret d'accueil</b>														
La validité en CVS														
Valider plaquette avec service communication														
Mise à jours des dossiers résidents														
Signature de chaque contrat SAAD														
Reévaluer le GIR de chaque résident														
Mise en place et suivi de tout les PPA														
<b>Réécriture du Projet d'établissement</b>														
construire des groupes de travail														
réunion des groupes de travail														
mise en commun														
écriture														
validation par le président														
<b>Evaluation compétence agents</b>														
Formation : lutte contre la maltraitance														
Création d'outil de recueil des EI														
Finaliser procédures														
Ecrire procédure Admin ; Facture, commandes, SAAD...														
Cartographie des risques														
plan de gestion de crise														

**Annexe II**  
**Plan d'action**

	Objectif	Actions	Actions	Mo
	Créer du lien avec l'extérieur	Créer des partenariats avec associations locales	Action de prévention : chutes, atelier mémoire	Humains, pfi et fiscaud autonom
<b>Axe 1</b> Renforcer la qualité de vie des résidents	Developper leur participation	Dynamiser CVS / Inviter tous les résidents à certaines réunions, Permettre aux résidents de participer encore plus à leur PP	Inciter les résidents à s'exprimer	Humains, m de ré
		Poursuivre la sensibilisation des professionnels - développer et mettre à jours les procédures et protocoles	Sensibiliser les professionnels	Matériel : s réa
<b>Axe 2</b> Promouvoir la bienveillance et prévenir de la maltraitance	Créer un cadre de référence commun	Construire des groupes de travail avec les professionnels	Mettre en place des formations, action de sensibilisation	Hum professionn responsable fiscaud
	Favoriser l'appropriation par les agents des outils à disposition		Ouvrir la discussion avec les agents et les résidents	RBPP, ANES
<b>Axe 3</b> Renforcer les liens avec les professionnels de santé	Sécuriser les échanges avec les professionnels de santé	Installations d'une messagerie sécurisée avec le DUI	Former les agents au reports	Fiscaud

