

2024-2029

PROJET D'ETABLISSEMENT

**RÉSIDENCE
LA CHESNAYE**
EHPAD PUBLIC

EHPAD RÉSIDENCE LA CHESNAYE

EHPAD PUBLIC AUTONOME
25 ROUTE DES FUSILLÉS DE LA RÉSISTANCE
92150 SURESNES

Date d'actualisation : avril 2025

ÉDITO

... 03

[Zoom sur la bientraitance](#)[Démarche interne de prévention et de lutte contre la maltraitance](#)[Charte des droits et libertés de la personne accueillie](#)[La personne de confiance](#)

IDENTITÉ

... 07

[Objectifs du projet d'établissement & démarche projet](#)[Histoire & présentation de l'établissement](#)[Valeurs & devise](#)[Organisation et fonctionnement & équipe et temps de coordination](#)[Partenariats existants](#)[La personne accompagnée et ses proches](#)

POLITIQUE ET STRATÉGIES

... 14

[Soin](#)[PASA](#)[Accompagnement personnalisé](#)[Animation et vie sociale](#)[Hôtellerie](#)[Qualité et gestion des risques](#)[Secteur administratif](#)[Innovation sociale](#)

AMBITIONS

... 22

[S'inscrire dans une démarche inclusive avec la création d'un tiers-lieu](#)[Être novateur en proposant une expérience résident différente](#)[Insuffler une culture positive de l'erreur](#)[Améliorer la qualité de vie et les conditions de travail](#)[Intégrer l'EHPAD dans son territoire de proximité](#)

ÉDITO

La mission de la résidence La Chesnaye est d'accueillir des **personnes âgées dépendantes**. Notre établissement propose plusieurs modalités d'accompagnement : l'hébergement permanent en unité classique, et l'hébergement au sein de l'unité de vie protégée. L'EHPAD dispose également d'un pôle d'activités et de soins adaptés et d'un espace Snoezelen.

La résidence La Chesnaye est un EHPAD public autonome. L'équipe de la résidence La Chesnaye est unie par le **sens de l'intérêt général**. Nous sommes attachés aux valeurs portées par **le service public** : la continuité du service public, l'égalité devant le service public et l'adaptabilité de celui-ci. Nous plaçons **l'habitant**, ses souhaits, ses envies, ses besoins, **au cœur de notre action** quotidienne.

Intégrer la résidence La Chesnaye en qualité d'habitant, de professionnel, de proche, de partenaire ou encore de bénévole, c'est intégrer un établissement dynamique, inscrit dans une démarche de modernisation et soucieux de proposer l'accompagnement le mieux adapté aux personnes âgées qu'il accueille, pour **continuer de pouvoir agir**, de **bien vieillir** et de **se sentir libre**.

Aussi, nous vous invitons à parcourir ce projet d'établissement qui constitue notre cap pour les cinq années à venir et vous proposons, chaque jour, de **construire ensemble notre EHPAD de demain**.

Les groupes de travail menés dans le cadre de l'élaboration du projet d'établissement ont été l'occasion pour les professionnels de rappeler leur attachement à la bientraitance.

Pour les professionnels de la résidence La Chesnaye, la bientraitance se définit comme **“une approche globale et respectueuse** dans la prise en charge des habitants, **centrée sur l'écoute active, la communication ouverte et la personnalisation des soins”**. Elle implique d'assister les personnes dans les gestes de la vie quotidienne, tels que l'alimentation et l'habillage, tout en veillant à leur confort et à leur bien-être.

ZOOM SUR LA BIENTRAITANCE

Le **respect des droits, idées et désirs des habitants**, la patience et le maintien d'une interaction constructive avec les proches des habitants sont des éléments clés pour assurer une prise en charge de qualité.

Aussi, être bientraitant requiert **une attitude attentive et adaptative, visant à prévenir toute forme de maltraitance et à favoriser l'épanouissement individuel**. Cette démarche, fondée sur des **principes éthiques tels que la dignité, la sécurité, l'intimité, et le respect**, est considérée non seulement comme une pratique mais aussi comme **une culture** à intégrer au quotidien, toujours dans l'idée de faire avec les habitants et non à leur place.

ZOOM SUR LA BIENTRAITANCE

POLITIQUE DE PROMOTION DE LA BIEN-ÊTRE

La mission de l'EHPAD Résidence La Chesnaye consiste à accueillir des personnes âgées dépendantes à qui une prise en charge est proposée dans le respect de la dignité, des droits de chacun et du bien-être.

La bientraitance consiste en un ensemble d'actions visant à promouvoir le bien-être physique, psychologique et social des résidents, dans le respect de leurs besoins, de leurs attentes et de leurs droits. Pour les professionnels de la résidence La Chesnaye, la bientraitance prend forme grâce à une approche globale et respectueuse des habitants, centrée sur l'écoute active, la communication ouverte et la personnalisation des soins.

Ainsi, l'établissement s'engage chaque jour dans la prévention et la lutte contre toute forme de maltraitance au travers de différentes actions, décrites ci-dessous.

Formation et sensibilisation du personnel

- L'établissement s'engage à former et sensibiliser de manière continue ses équipes à la bientraitance
- Des formations approfondies, dispensées par des organismes externes, complètent des formations flash internes régulières axées sur une prise en charge respectueuse
- Des débats éthiques mensuels favorisent la réflexion collective, tandis que des rappels constants soulignent l'importance de la bienveillance et de la dignité de chaque résident au quotidien

Organisation et pratiques de l'établissement

- Des protocoles de soin et d'accompagnement personnalisés, associés à des réunions d'équipe pluridisciplinaires (transmissions journalières et staffs), permettent une prise en charge adaptée et cohérente de chaque résident
- La résidence est conçue pour offrir des espaces de vie conviviaux, favorisant le bien-être et les échanges
- Les repas, préparés sur place, sont élaborés en concertation avec les résidents lors des commissions de menus
- De plus, une riche palette d'activités sociales, culturelles et thérapeutiques est proposée pour répondre aux besoins et aux préférences de chacun

Communication et information

- Il est essentiel que la politique de bientraitance de l'établissement soit connue de tous (résidents, professionnels et visiteurs)
- Aussi, des réunions thématiques sont organisées avec les résidents pour échanger au sujet de la vie quotidienne et recueillir leurs avis
- De même, le temps d'échange "Les actualités de La Chesnaye" a pour objectif de tenir informés les résidents des évolutions de l'établissement
- Une charte de bientraitance, élaborée avec les professionnels, est affichée dans chaque chambre
- Une procédure de déclaration des plaintes, réclamation et événements indésirables est en place
- Pour les familles, des réunions ainsi qu'une lettre hebdomadaire les tiennent informées des actualités de l'EHPAD
- La gazette trimestrielle de l'établissement récapitule les événements marquants et des groupes de parole sont proposés aux familles

POLITIQUE DE PROMOTION DE LA BIENTRAITANCE

Soutien aux professionnels

- Afin de garantir une prise en charge bien traitante, il est essentiel de soutenir les professionnels
- Aussi, des groupes d'analyse des pratiques professionnelles, animés par une psychologue extérieure, offrent un espace confidentiel et bienveillant pour aborder les difficultés rencontrées
- Une semaine dédiée à la qualité de vie et aux conditions de travail, organisée chaque année, propose des ateliers et des activités aux équipes
- Les réunions pluridisciplinaires constituent également un lieu d'échange et de soutien entre professionnels

Evaluation et amélioration continue

- Afin d'évaluer et d'améliorer nos actions, nous mettons en place des indicateurs de suivi et réalisons des questionnaires de satisfaction auprès de tous les acteurs concernés
- L'analyse des événements indésirables et des plaintes nous permet d'élaborer de nouveaux protocoles et plans d'actions, favorisant ainsi une démarche d'amélioration continue de nos pratiques

Prochaines actions à déployer

- Instaurer un référent bientraitance
- poursuivre la déclinaison du plan de formation 2025
- Mettre en place une procédure de déclaration et de prise en charge en cas de maltraitance
- Faire de la journée du 15 juin 2025, journée mondiale de la lutte contre la maltraitance des personnes âgées, un temps institutionnel fort. Ce jour, proposer une formation et des ateliers à destination des familles, professionnels et résidents. Envisager de proposer à l'occasion de cette journée des ateliers de mise en situation afin de mieux comprendre le vécu des résidents
- Renforcer les espaces de dialogue réguliers avec les familles
- Poursuivre les initiatives visant à personnaliser l'accompagnement proposé aux résidents et encourager le libre choix du résident

NOTRE DÉMARCHE INTERNE DE PRÉVENTION ET DE LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE

La définition de la maltraitance retenue par l'Anesm est celle du conseil de l'Europe de 1987. Il s'agit d'une violence se caractérisant par *"tout acte ou omission commis par une personne s'il porte atteinte à la vie, à l'intégrité corporelle ou psychique ou à la liberté d'une autre personne, ou compromet gravement le développement de sa personnalité et/ou nuit à sa sécurité financière."*

Afin de repérer les risques de maltraitance au sein de notre établissement, nous déployons les moyens suivants :

Moyens de repérage des risques de maltraitance

- Création d'un plan de prévention du risque de maltraitance
- Objectif de former l'ensemble des professionnels au repérage et à l'identification des risques de maltraitance
- Identification avec les professionnels des risques qui peuvent générer des faits de maltraitance ou de violence
- Évaluation régulière de la qualité de la prise en charge et de la satisfaction des habitants et de leurs proches à travers l'expression de chacun (notamment réunions thématiques) ou les questionnaires de satisfaction

Modalités de signalement des situations de maltraitance

- Signalement des situations de maltraitance possible auprès de tout professionnel de l'établissement
- A travers une communication orale ou écrite, notamment dans le registre des plaintes et des réclamations ou via une fiche d'événement indésirable
- Numéro national (3977) affiché au sein de chaque étage et dans le livret d'accueil distribué à tous les habitants
- Transmission des éléments aux autorités concernées : ARS, département, commissariat

Modalités de traitement des situations de maltraitance

- Envoi d'un accusé réception de l'information reçue précisant le délai de traitement
- Analyse des causes racines (qui, quand, où, quoi, comment, pourquoi ?) via RETEX
- Sollicitation de la STARAQS selon la complexité de la situation
- Mise en place d'actions correctives et préventives avec désignation claire des responsabilités
- Contact des partenaires extérieurs si nécessaire (psychologue, cellule départementale de prévention et de lutte contre la maltraitance)
- Transmission d'une réponse écrite au plaignant

Actions en matière de gestion du personnel, de formation et de contrôle

- Formation et sensibilisation du personnel à la bientraitance et à la prévention de la maltraitance
- Promotion de la culture de la bientraitance en favorisant le dialogue, la coopération et le respect entre les professionnels, les habitants et leurs familles
- Valorisation des bonnes pratiques

Modalités de communication auprès des personnes accompagnées

- Présentation annuelle des événements indésirables graves aux habitants au cours de l'une des réunions thématiques
- Présentation annuelle à l'occasion des instances de l'établissement : CVS, CA, CSE
- Présentation aux familles à l'occasion de l'une des réunions annuelles

Réalisation d'un bilan annuel

- L'ensemble des situations est consigné dans un registre
- Classement et archivage du dossier dans le logiciel Ageval

Nous vous invitons à nous faire part de vos remarques et suggestions pour améliorer notre démarche de bientraitance et de lutte contre la maltraitance.

Comment appliquons-nous la charte des droits et libertés de la personne accueillie dans notre établissement ?

Quels axes devons-nous encore approfondir ?

1. Principe de non discrimination

Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement prévues par la loi, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination à raison de son origine, notamment ethnique ou sociale, de son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions, notamment politique ou religieuses, lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement, social ou médico-social.

2. Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté

La personne doit se voir proposer une prise en charge ou un accompagnement, individualisé et le plus adapté possible à ses besoins, dans la continuité des interventions.

3. Droit à l'information

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. [...].

4. Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne

[...] la personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes [...] dans le cadre de son admission dans un établissement ou service [...] ; le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension ; le droit à la participation directe ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne, lui est garanti. [...].

5. Droit à la renonciation

La personne peut tout à fait renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement dans les conditions de capacités, d'écoute et d'expression ainsi que de communication, prévues par la présente charte [...].

6. Droit au respect des liens familiaux

La prise en charge ou l'accompagnement doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à éviter la séparation des familles [...], 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.

7. Droit à la protection

Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement le respect de la confidentialité des informations la concernant dans le cadre des lois existantes. Il est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

8. Droit à l'autonomie

Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. A cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci sont favorisées [...].

9. Principe de prévention et de soutien

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement. [...].

10. Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie

L'exercice effectif de la totalité des droits civiques attribués aux personnes accueillies et des libertés individuelles est facilité par l'institution qui prend à cet effet toutes mesures utiles dans le respect, si nécessaire, des décisions de justice.

11. Droit à la pratique religieuse

Les conditions de la pratique religieuse y compris de la visite de représentants des différentes confessions doivent être facilitées, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services.

12. Respect de la dignité de la personne accueillie et de son intimité

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne sont garantis. Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.

Nous toquons avant d'entrer chez l'habitant

Nous sommes attentifs au fait que l'habitant puisse se sentir en sécurité chez lui au sein de l'EHPAD. Nous sommes également attachés à ce que l'habitant puisse bénéficier d'un suivi médical adapté

Dès lors que cela est possible, nous encourageons les habitants à se déplacer et sortir. Nous organisons de nombreux événements festifs et activités

Notre psychologue y est particulièrement vigilante

Lors des élections, nous accompagnons et encourageons les habitants volontaires à voter

Une messe a lieu tous les mois à l'EHPAD. De manière plus générale, nous accompagnons les habitants dans la pratique de leur culte et pouvons à ce titre les accompagner pour se recueillir dans un lieu de culte

Nous sommes fiers de travailler pour un établissement public et respectons à ce titre le principe d'égalité devant le service public

Chaque professionnel dans son champ de compétence questionne l'habitant ou ses proches afin de lui proposer un accompagnement adapté et personnalisé

Le livret d'accueil est distribué à l'ensemble des habitants

Les professionnels recueillent systématiquement le consentement des habitants dans les actes réalisés et activités proposées

Nous accompagnons les souhaits de changements de domicile

Les proches des habitants sont conviés à toutes nos activités

LA PERSONNE DE CONFIANCE

Un droit pour chaque résident

Conformément à la loi du 04 mars 2002 relative aux droits des usagers du système de santé, toute personne accueillie en EHPAD peut désigner une personne de confiance

Ce droit est systématiquement proposé à l'entrée dans l'établissement et peut être exercé à tout moment du séjour

Un rôle d'accompagnement et de relais

La personne de confiance accompagne le résident dans ses démarches et peut, si celui-ci le souhaite, l'assister lors des entretiens médicaux ou sociaux.

La personne de confiance joue un rôle d'interface entre le résident, l'établissement et les professionnels de santé, dans le respect de la volonté exprimée par la personne accueillie

Une mission de témoignage en cas de perte d'autonomie décisionnelle

En cas de perte de discernement du résident, la personne de confiance peut être consultée par l'équipe soignante pour témoigner des souhaits antérieurs du résident. Elle ne prend pas de décisions à sa place, mais éclaire les choix à faire dans le respect de ses valeurs et préférences.

Qui est-ce ? A quoi sert-elle ?

Une désignation libre, révocable à tout moment

La désignation de la personne de confiance est formalisée par écrit et versée au dossier du résident. Elle est modulable à tout moment : le résident peut changer ou révoquer cette désignation sans justification.

Un enjeu d'éthique, de respect et de bientraitance

La reconnaissance du rôle de la personne de confiance s'inscrit pleinement dans la politique de bientraitance et d'accompagnement personnalisé portée par l'établissement. Elle garantit que la voix du résident reste entendue, même dans les situations les plus vulnérables.

ÉDITO

... 03

[Zoom sur la bientraitance](#)[Démarche interne de prévention et de lutte contre la maltraitance](#)[Charte des droits et libertés de la personne accueillie](#)[La personne de confiance](#)

IDENTITÉ

... 07

[Objectifs du projet d'établissement & démarche projet](#)[Histoire & présentation de l'établissement](#)[Valeurs & devise](#)[Organisation et fonctionnement & équipe et temps de coordination](#)[Partenariats existants](#)[La personne accompagnée et ses proches](#)

POLITIQUE ET STRATÉGIES

... 14

[Soin](#)[PASA](#)[Accompagnement personnalisé](#)[Animation et vie sociale](#)[Hôtellerie](#)[Qualité et gestion des risques](#)[Secteur administratif](#)[Innovation sociale](#)

AMBITIONS

... 22

[S'inscrire dans une démarche inclusive avec la création d'un tiers-lieu](#)[Être novateur en proposant une expérience résident différente](#)[Insuffler une culture positive de l'erreur](#)[Améliorer la qualité de vie et les conditions de travail](#)[Intégrer l'EHPAD dans son territoire de proximité](#)

LES OBJECTIFS DU PROJET D'ÉTABLISSEMENT

Généralisé par la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, le projet d'établissement sert de boussole au quotidien pour l'ensemble des professionnels et permet de fédérer les acteurs de l'établissement.

L'article L. 311-8 du code de l'action sociale et des familles dispose en effet que « *pour chaque établissement ou service social ou médico-social, est élaboré un projet d'établissement, 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* ».

Le projet d'établissement est ainsi un outil dynamique qui garantit les droits des personnes accompagnées dans la mesure où il définit des objectifs en matière de qualité des prestations et qu'il rend lisibles les modes d'organisation et de fonctionnement de l'établissement.

Le dernier projet d'établissement de la résidence La Chesnaye ayant pris fin en 2019, ce projet marque un temps fort pour l'établissement. Il s'inscrit dans le contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens (CPOM) actuel et s'inscrira dans le cadre de l'élaboration du prochain CPOM (prévu pour 2025).

Établi pour une durée de cinq ans, ce projet d'établissement constitue le document de référence pour l'ensemble des acteurs de la structure et donne des objectifs clairs et partagés à mettre en œuvre d'ici l'année 2029.

LA DÉMARCHE PROJET

Ce projet d'établissement a été construit dans le cadre d'une démarche projet participative.

Les réflexions ont permis de se centrer sur les personnes accompagnées au quotidien par l'établissement afin d'identifier des axes d'amélioration pour les années à venir.

Plusieurs temps ont animé cette démarche :

- une présentation de la démarche aux équipes (novembre 2023) ;
- une phase d'état des lieux via la réalisation d'entretiens stratégiques avec des professionnels et partenaires, et à travers la consultation des professionnels, partenaires et familles des habitants accueillis par l'intermédiaire d'un questionnaire (décembre 2023) ;
- l'animation de groupes de travail avec les professionnels sur les thématiques suivantes (janvier- février 2024) :
 - les valeurs de l'établissement ;
 - les réflexions autour de la bientraitance et de l'éthique ;
 - la création d'un tiers-lieu ;
 - la gestion des risques ;
 - le renforcement du réseau partenarial ;
 - l'EHPAD de demain.

Tout au long de la démarche, les membres du comité de pilotage se sont régulièrement réunis pour valider les orientations stratégiques et suivre l'avancée du projet.

Ce projet a pu être mené grâce à la mobilisation de tous.

NOTRE HISTOIRE

Le bâtiment de la résidence La Chesnaye a été réceptionné au mois de septembre 2008.

Créée le 11 septembre 1962, l'EHPAD a en effet d'abord été la résidence "Les Couvaloux". Celle-ci a ensuite connu un changement de dénomination pour devenir la résidence "La Chesnaye" en septembre 2008, au moment de son déménagement à la suite de l'ouverture du nouveau bâtiment situé 25 route des Fusillés de la Résistance à Suresnes.

L'établissement est agréé à l'aide sociale pour l'ensemble de ses places.

PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT

La résidence La Chesnaye est un établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes public autonome situé à Suresnes dans le département des Hauts-de-Seine (92), au pied du Mont Valérien et à proximité de Paris et de La Défense.

La résidence accueille toute personne de plus de 60 ans qui nécessite de l'aide pour l'accompagnement des actes de la vie courante.

L'EHPAD propose et dispense en effet des soins médicaux et paramédicaux adaptés, des actions de prévention et d'éducation à la santé et apporte une aide adaptée à la vie quotidienne.

La résidence dispose d'une capacité d'accueil de 100 places réparties sur cinq étages, chacun étant doté de 20 chambres.

L'EHPAD propose des chambres individuelles d'une superficie de 20 m², chacune dotées d'une salle de bain.

IDENTITE

100

habitants

83*

professionnels

1

unité de vie protégée

1

PASA

6.8

millions d'euros de budget

* ETP : équivalent temps plein



L'établissement dispose d'un espace Snoezelen, d'un espace de balnéothérapie ainsi que d'un jardin thérapeutique.

L'EHPAD est par ailleurs doté d'une cuisine interne qui confectionne les plats des habitants ainsi que d'une lingerie qui assure l'entretien du linge des habitants.

Au 5ème étage, l'EHPAD dispose d'une unité de vie protégée sécurisée consacrée à l'accueil de 20 personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou de troubles apparentés.

L'établissement dispose d'un pôle d'activités et de soins adaptés (PASA) pour accueillir des habitants ayant la maladie d'Alzheimer ou apparentée et ayant des troubles du comportement modérés.

NOS VALEURS

Le respect

- C'est respecter la charte des droits des personnes accompagnées
- C'est se respecter les uns les autres
- C'est préserver la dignité de chaque habitant
- C'est recueillir le consentement de l'habitant
- C'est adopter un comportement approprié en toutes circonstances

La bienveillance

- C'est la volonté de préserver un esprit convivial
- C'est être aux petits soins pour nos habitants et prendre le temps
- C'est tendre vers l'individualisation de notre accompagnement
- C'est faire preuve d'humanité

La communication

- C'est faire preuve d'honnêteté, de sincérité et de transparence au quotidien
- C'est pouvoir s'exprimer librement
- C'est donner des informations claires et adaptées à chacun

L'engagement

- C'est être exemplaire
- C'est être disponible pour les habitants au quotidien
- C'est s'assurer de la continuité du service public
- C'est être innovant
- C'est porter les valeurs de l'établissement
- C'est s'engager à l'accueil de tous



Nuage de mots réalisé par les professionnels lors du groupe de travail portant sur les valeurs de l'établissement au mois de février 2024

NOTRE DEVISE



**RESIDENCE
LA CHESNAYE**
EHPAD public

Le résident au coeur de notre action

Tous ensemble pour vous

ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT

L'établissement fonctionne sous le contrôle de deux autorités de tarification : la délégation départementale des Hauts-de-Seine de l'Agence régionale de santé (ARS) Ile-de-France et le conseil départemental des Hauts-de-Seine (CD 92).

L'organisation interne de L'EHPAD est répartie entre 4 pôles, chacun doté d'un référent :

- le pôle administratif ;
- le pôle soins ;
- le pôle hôtelier ;
- le pôle animation et vie sociale.

La vie de l'EHPAD La Chesnaye est par ailleurs régie par plusieurs instances décisionnaires et consultatives qui contribuent au bon fonctionnement de l'établissement :

- le **conseil de la vie sociale** (CVS) est un organisme consultatif compétent sur les questions relatives à la vie et au fonctionnement de l'établissement. Le président du CVS est une habitante ;
- le **conseil d'administration** (CA) est une instance décisionnelle qui définit la politique générale de l'établissement. Le président du CA est le maire de la ville de Suresnes ;
- le **comité social d'établissement** (CSE) est une instance de concertation chargée de donner son avis sur les questions et projets de textes relatifs à l'organisation et au fonctionnement des services. Le président du CSE est le directeur de l'établissement.

Les commissions « *animations* » et « *menus* » sont deux instances consultatives dédiées aux habitants, qui leur permettent de participer à la vie de l'établissement et d'exprimer leurs souhaits et leurs attentes

L'ÉQUIPE

L'établissement est doté d'une équipe pluridisciplinaire au service de l'accompagnement de l'habitant au quotidien, dont notamment :

- le directeur (1 ETP)
- l'équipe administrative (4 ETP)
- le médecin coordonnateur (0.6 à 0.8 ETP)
- l'infirmière coordinatrice (1 ETP)
- les infirmiers (6 ETP)
- la psychologue (1 ETP)
- la psychomotricienne (0.6 ETP)
- la diététicienne (0.4 ETP)
- la socio-esthéticienne (1 ETP)
- les aides-soignants jour/nuit et assistants de soin en gériatrie (32.2 ETP)
- les agents des services hospitaliers (26.6 ETP)
- l'équipe cuisine (3 à 4 ETP)
- l'équipe technique (1 à 2 ETP)
- l'équipe lingerie (2 ETP)
- les animateurs (2,4 ETP).

Des professionnels libéraux interviennent également au sein de l'établissement pour assurer le suivi des habitants : médecins généralistes, kinésithérapeutes et orthophonistes.

LES TEMPS DE COORDINATION

Afin de garantir un fonctionnement et une prise en charge coordonnés, l'établissement met en place des temps d'échanges périodiques :

- un comité de direction hebdomadaire ;
- des transmissions quotidiennes entre les soignants ;
- un staff résidents bimensuel ;
- un point éthique mensuel ;
- un staff médical mensuel ;
- un point ressources humaines mensuel.

NOS PARTENARIATS EXISTANTS

Sanitaires

Médecins libéraux
Équipe mobile gériatrique
Kinésithérapeutes libéraux
Hôpital Foch
Établissement public de santé Erasme
Equipe mobile de soins palliatifs Notre Dame du Lac

Bénévoles et associatifs

Vincent, professeur de théâtre
Matthieu, professeur de chant
Association Contes Rendus
Compagnie Odyssée Art
HWPL France
Association Cécile Sala
Anne, paroisse de Suresnes

Institutionnels

Agence régionale de santé IDF (délégation départementale des Hauts-de-Seine)
Conseil départemental des Hauts-de-Seine
Mairie de Suresnes
CCAS de Suresnes

Culturels

Conservatoire de Suresnes
Théâtre Jean Vilar de Suresnes
Médiathèque de Suresnes
Musée d'histoire urbaine et sociale de Suresnes

Jeunesse

École de musique de Nanterre
Lycée Paul Langevin
Crèche Les Tintinnabules
Maison de quartier des Chênes

LA PERSONNE ACCOMPAGNÉE ET SES PROCHES : TROUVER SA PLACE

Comment l'habitant peut-il s'exprimer au quotidien ?	Instances et commissions	• Présence des représentants élus des habitants aux instances (CA, CVS) • Large participation des habitants aux commissions menus et animation
	Au quotidien	• Les habitants sont invités à donner leur avis et poser leurs questions à tous les agents au quotidien • Participation des habitants aux entretiens de recrutement • Dans le cadre du PAP
	Réunions d'expression et questionnaires	• Six réunions thématiques annuelles auxquelles peuvent participer tous les habitants ayant pour objectif de s'exprimer et de donner son avis • Diffusion annuelle d'un questionnaire de satisfaction
Comment ses proches sont-ils associés à la vie de l'EHPAD ?	Instances, réunions et événements	• Les représentants élus des familles sont membres du CVS et contribuent à l'élaboration de son ordre du jour • Trois à quatre réunions des familles sont proposées chaque année • Des groupes de parole sont proposés aux aidants • Les proches sont invités à participer aux activités et événements • Un déjeuner annuel est organisé • Des rendez-vous Skype sont proposés aux proches résidant à l'étranger
	Echanges protéiformes	• Rendez-vous avec l'équipe pluridisciplinaire à la demande • Courriel hebdomadaire récapitulatif des activités de la semaine adressé par les animateurs aux proches • Transmission du planning des activités de manière bimensuelle • Questionnaire de satisfaction annuel • Transmission trimestrielle de la gazette

ÉDITO

... 03

[Zoom sur la bientraitance](#)[Démarche interne de prévention et de lutte contre la maltraitance](#)[Charte des droits et libertés de la personne accueillie](#)[La personne de confiance](#)

IDENTITÉ

... 07

[Objectifs du projet d'établissement & démarche projet](#)[Histoire & présentation de l'établissement](#)[Valeurs & devise](#)[Organisation et fonctionnement & équipe et temps de coordination](#)[Partenariats existants](#)[La personne accompagnée et ses proches](#)

POLITIQUE ET STRATÉGIES

... 14

[Soin](#)[PASA](#)[Accompagnement personnalisé](#)[Animation et vie sociale](#)[Hôtellerie](#)[Qualité et gestion des risques](#)[Secteur administratif](#)[Innovation sociétale](#)

AMBITIONS

... 22

[S'inscrire dans une démarche inclusive avec la création d'un tiers-lieu](#)[Être novateur en proposant une expérience résident différente](#)[Insuffler une culture positive de l'erreur](#)[Améliorer la qualité de vie et les conditions de travail](#)[Intégrer l'EHPAD dans son territoire de proximité](#)

Stratégie **01** Garantir la qualité, la sécurité et la continuité des soins

- Assurer la traçabilité systématique des soins (douleur, Braden, plan de soins, traitements)
- Formaliser les pratiques via des protocoles adaptés
- Poursuivre le développement d'une culture qualité et de la déclaration des événements indésirables
- Organiser des audits réguliers et des temps de retour d'expérience en cas d'événements indésirables

Stratégie **02** Poursuivre la professionnalisation des équipes

- Développer les compétences par la formation continue
- Clarifier les rôles de chaque professionnel
- Stabiliser les équipes pour favoriser la continuité de la prise en soin
- Créer une culture commune du soin
- Faire évoluer les modalités organisationnelles de travail pour s'adapter aux besoins des résidents

Stratégie **03** Prévenir la perte d'autonomie et les risques liés au vieillissement

- Intégrer la prévention (chute, dénutrition, douleur) au quotidien
- Former régulièrement les professionnels à la prévention et à la détection des premiers signaux de la perte d'autonomie
- Organiser des audits réguliers (nutrition, autonomie, risque cutané)
- Mettre en œuvre des plans de prévention personnalisés

Stratégie **04** Respecter les choix, les droits et la dignité des résidents

- Promouvoir le consentement éclairé et la liberté de choix
- Adapter les soins aux besoins, volontés et habitudes de vie
- Favoriser et encourager l'expression des usagers (CVS, recueil de parole, questionnaires de satisfaction)
- Développer et encourager la culture de la bientraitance

Stratégie **05** Renforcer la coordination interdisciplinaire autour du résident

- Coordonner les professionnels dans le cadre de la mise en œuvre d'une prise en soins personnalisée du résident
- Structurer les temps d'échange : staff, synthèses, transmissions ciblées
- Articuler le travail de l'ensemble des acteurs internes et externes
- Favoriser l'approche globale (soins, accompagnement, autonomie)

Stratégie **06** Accompagner l'évolution des besoins par des modalités innovantes

- Développer les outils numériques pour garantir la traçabilité
- Intégrer les thérapies non médicamenteuses dans les pratiques courantes
- Réévaluer régulièrement et collectivement les pratiques pour les faire évoluer

Stratégie

01

Développer une expertise en approches non-médicamenteuses

- Structurer les ateliers thérapeutiques selon des objectifs cliniques (anxiété, agitation, apathie, etc.)
- Former les ASG et intervenants à des techniques spécifiques (Snoezelen, validation, stimulation sensorielle, art-thérapie, etc.)
- Évaluer systématiquement l'impact des ateliers sur le comportement et l'humeur

Stratégie

02

Valoriser les capacités et les productions des résidents

- Organiser des expositions régulières des créations réalisées lors des ateliers
- Impliquer les résidents dans la décoration du PASA
- Créer des temps festifs pour présenter les projets réalisés et favoriser le lien social

Stratégie

03

Renforcer la coordination pluridisciplinaire autour du résident

- Intégrer systématiquement une ASG du PASA dans les réunions PAP.
- Formaliser les échanges entre psychologue, psychomotricienne, ASG et équipes d'étage concernant la prise en charge au PASA.
- Organiser davantage d'échanges avec les familles autour du suivi au PASA

Stratégie

04

Mettre en place une évaluation systématique des effets du PASA

- Utiliser des grilles d'observation et d'évolution comportementale
- Intégrer des indicateurs dans le PAP : autonomie, humeur, participation
- Réaliser un bilan mensuel pour chaque résident intégré au logiciel de soins
- Notifier l'humeur et la participation du résident sur le logiciel de soin lors d'un atelier

Stratégie

05

Utiliser les poupées empathiques comme outil de soutien émotionnel et relationnel

- Intégrer les poupées empathiques dans les temps calmes, notamment après le repas ou en atelier sensoriel
- Former les ASG à leur usage thérapeutique (posture, vocabulaire, moments opportuns)
- Observer et documenter les effets : diminution de l'anxiété, amélioration de la communication, apaisement, éveil émotionnel

Stratégie

06

Intégrer des outils numériques

- Utiliser des logiciels adaptés à la stimulation cognitive
- Installer des outils tels qu'un rétro-projecteur afin de diversifier les ateliers proposés aux résidents

Stratégie

01

Améliorer l'accueil et le parcours de l'habitant

- S'assurer la veille de l'admission de l'habitant que toutes les informations utiles ont été diffusées aux professionnels
- Proposer à chaque habitant un référent pour le quotidien
- Garantir un accueil personnalisé (carte de bienvenue, livret d'accueil, etc.)

Stratégie

02

Proposer un accompagnement au plus proche du parcours de vie de l'habitant

- Créer un atelier récurrent associant l'habitant ayant pour thématique l'accueil des premiers jours
- Questionner l'habitant concernant le rythme de vie qu'il souhaite voir respecté au sein de l'établissement, concernant ses préférences alimentaires, ses activités favorites, les tracer et les prendre en compte lors de la confection des menus

Stratégie

03

Faire preuve d'ouverture dans la prise en compte des souhaits individuels

- Valoriser avant tout la liberté et le libre choix du résident
- Envisager d'accueillir l'habitant avec son animal de compagnie
- Demander à l'occasion d'une activité à chaque habitant quel est son rêve et analyser dans quelle mesure celui-ci serait réalisable et pourrait bénéficier à d'autres habitants

Stratégie

04

Faire du logiciel de soin l'outil incontournable de l'accompagnement

- Poursuivre la mise en place de deux formations annuelles au logiciel de soin au bénéfice de l'ensemble des agents
- Sensibiliser au quotidien les équipes à son utilisation (formations flash)
- S'assurer que toutes les équipes font leurs transmissions et tracent leur activité sur le logiciel de soin : ASH, technique, cuisine, animation

Stratégie

05

Accompagner les aidants et instaurer une relation de confiance

- Instaurer des temps de rencontres et d'échanges avec les aidants une fois par mois sous des formes variées et conviviales
- Questionner les aidants concernant leurs attentes, les renseigner ou les orienter, proposer des temps d'écoute
- Favoriser la liberté d'expression et du ressenti de tous

Stratégie

06

Accompagner dignement et humainement la fin de vie

- Former le personnel chaque année à l'accompagnement de la fin de vie
- Développer l'usage des thérapies non médicamenteuses
- Travailler en lien étroit avec les proches des habitants, en amont et en aval

ANIMATION ET VIE SOCIALE

Stratégie

01

Positionner l'animateur comme rempart de la perte d'autonomie

- Intégrer les activités d'animation au projet de soin et au projet de vie
- Parvenir à "toucher" les 100 habitants à travers les animations proposées
- Proposer aux résidents d'être acteurs et/ou décisionnaires de la commission animation
- Instaurer via les aides-soignants des activités la nuit au sein de l'unité de vie protégée et contribuer à l'organisation d'évènements la nuit

Stratégie

02

Continuer de proposer des programmes d'activités diversifiés et innovants

- Être à l'initiative de l'organisation d'évènements inter-EHPAD (ex : autour du numérique ou olympiades)
- Proposer au minimum deux sorties par semaine
- Favoriser l'insertion des habitants dans la vie locale
- Poursuivre l'intégration des familles dans les activités d'animation

Stratégie

03

"Embarquer" chacun dans les activités d'animation

- Donner envie, à travers les fiches de poste, aux AS et ASH de proposer chaque jour des activités aux habitants
- Renforcer les compétences des équipes (AS et ASH) en matière d'animation en leur proposant des formations flash
- Identifier les talents internes parmi les habitants, professionnels et familles et leur proposer de participer de manière pérenne aux animations

Stratégie

04

Continuer de faire de l'établissement un lieu de convivialité et d'y faire entrer la culture

- Accueillir des manifestations associatives et culturelles (ex : expositions, cours de sport ou de musique)
- Formaliser une convention de partenariat avec les établissements culturels de la ville
- Organiser une journée portes ouvertes annuelle à compter de 2025

Stratégie

05

Dynamiser la visibilité de l'établissement sur les réseaux sociaux

- Finaliser le déploiement de l'établissement sur les réseaux sociaux (LinkedIn)
- Augmenter la visibilité de l'EHPAD sur les réseaux sociaux
- Créer une Gazette interne pour proposer un moyen de communication alternatif aux familles

Stratégie

06

Tisser de nouveaux partenariats et continuer d'attirer des bénévoles

- Créer des partenariats pérennes avec des acteurs locaux
- Accueillir deux services civiques chaque année
- Répondre à des appels à projets autour de l'animation

Stratégie

01

Doter le secteur hôtelier d'un interlocuteur unique

- Disposer d'un coordonnateur unique pour les services d'hygiène, cuisine, lingerie et technique
- Définir les priorités d'action en lien avec l'équipe technique
- Encourager la participation des agents des services hospitaliers à la vie de l'établissement

Stratégie

02

Moderniser les locaux

- Procéder à la réfection de 20 chambres par an
- Rénover les installations chauffage, climatisation et ventilation
- Procéder progressivement à la réfection du rez-de-chaussée, des circulations des étages et des espaces communs
- Procéder progressivement au réaménagement et à la décoration de l'ensemble des espaces
- Envisager le développement d'outils de domotique

Stratégie

03

Aménager les espaces extérieurs

- Créer un à deux tiers-lieu d'ici 2029 au niveau de l'un des deux espaces extérieurs inoccupés
- Aménager l'espace extérieur restant afin de proposer aux habitants et aux professionnels des lieux de convivialité et encourager ainsi la détente
- Végétaliser les espaces extérieurs

Stratégie

04

Renforcer l'attractivité de l'établissement

- Effectuer un travail sur la signalétique intérieure et extérieure
- Professionnaliser les équipes d'agents des services hospitaliers par l'intermédiaire de la formation sur les volets hygiène et service hôtelier en salle

Stratégie

05

Adapter les prestations proposées aux besoins des habitants

- Poursuivre l'amélioration de la prestation repas (ex : recours au fait maison et prise en compte des préférences individuelles)
- Rendre lisible pour habitants et professionnels le circuit du linge afin d'améliorer la qualité de la prestation
- Étudier les perspectives d'avenir de la fonction linge au sein de l'EHPAD

Stratégie

06

Favoriser l'expression des habitants dans les choix architecturaux

- Organiser un atelier récurrent associant les habitants sur la thématique des espaces à vivre et l'appropriation des lieux
- Proposer aux habitants de choisir le mobilier des espaces collectifs

Stratégie

01 **Instaurer la politique qualité**

- Formaliser la démarche d'amélioration continue de la qualité
- Organiser un copil qualité 4 fois/an
- Suivre et planifier le plan d'actions d'amélioration de la qualité
- Mesurer le niveau de satisfaction des habitants, des familles et des professionnels à travers des enquêtes régulières
- Assurer la diffusion des indicateurs qualité

Stratégie

02 **Etre en mesure de détecter les risques**

- Cartographier les risques
- Rédiger et actualiser l'ensemble des procédures et documents obligatoires (ex : plan bleu, plan d'amélioration de la qualité, suivi des risques sanitaires, suivis bactériologiques, etc.)
- Communiquer ces documents aux professionnels

Stratégie

03 **Garantir l'analyse des risques**

- Systématiser les retours d'expérience (RETEX)
- Analyser les causes de survenue de l'événement indésirable
- Atténuer ou supprimer les effets dommageables pour l'habitant
- Mettre en œuvre les mesures permettant d'éviter qu'il se reproduise
- Communiquer sur les événements analysés

Stratégie

04 **Sensibiliser les agents à la qualité et à la gestion des risques**

- Mettre en place une politique qualité et gestion des risques lisible et connue de tous
- Organiser une journée de sensibilisation sur la thématique de la gestion des risques et de la prévention à la santé et à la sécurité au travail

Stratégie

05 **Travailler sur la gestion des événements indésirables**

- Permettre aux agents de détecter et signaler un EI, EIC, EIGAS, et de le déclarer
- Garantir le recueil, le traitement et l'analyse pluridisciplinaire de ces événements
- Proposer des formations sur cette thématique

Stratégie

06 **Préparer l'évaluation HAS 2025**

- Acculturer les professionnels aux recommandations de bonnes pratiques professionnelles
- Mettre en place l'ensemble des moyens pour réussir l'évaluation : former et délivrer la documentation nécessaire concernant les bonnes pratiques

Stratégie

01

Doter l'établissement d'une GRH moderne et innovante

- Poursuivre l'assainissement de la gestion des ressources humaines (GRH)
- Poursuivre le travail engagé concernant la gestion des carrières
- Élaborer une politique de prévention des risques professionnels
- Poursuivre les actions engagées en matière de gestion des emplois et des parcours professionnels
- Établir un plan pluriannuel de formation

Stratégie

02

Elaborer le projet social de l'établissement

- Doter l'établissement d'un projet social attractif
- Définir des thématiques de travail déclinées en objectifs puis en actions
- Définir des pilotes, des étapes de mise en œuvre, des échéances et des contributeurs

Stratégie

03

Poursuivre le déploiement du plan de déprécarisation

- Poursuivre la mise en place de critères pour l'accès à un contrat à durée indéterminée et proposer des CDI
- Revaloriser des agents chaque année selon les critères du plan
- Proposer des mises en stage chaque année afin d'accéder à la stabilité qu'offre le statut de la fonction publique hospitalière

Stratégie

04

Préparer l'avenir de l'établissement

- Préparer l'élaboration du prochain contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens (CPOM)
- Formaliser avec précision le prochain plan pluriannuel d'investissement (PPI), incluant un plan pluriannuel d'innovations

Stratégie

05

Poursuivre la consolidation du pilotage budgétaire et financier

- Poursuivre l'assainissement de la gestion budgétaire et financière
- Poursuivre les mesures de gestion initiées et en identifier de nouvelles afin de tendre vers l'équilibre financier
- Poursuivre l'amélioration des délais de recouvrement et de paiement
- Envisager le passage au tarif soins global pour accroître le niveau de médicalisation et garantir une meilleure maîtrise des dépenses de santé

Stratégie

06

Consolider le volet administratif du secteur technique

- Mettre en œuvre les travaux de renouvellement des équipements
- Souscrire l'ensemble des contrats nécessaires au bon fonctionnement de l'établissement
- Poursuivre la renégociation des contrats antérieurs à l'année 2022
- Préparer la commission de sécurité

Stratégie

01

Installer des solutions durables

- Généraliser l'installation des éclairages LED
- Installer des dispositifs permettant de réduire la consommation d'eau
- Installer des panneaux solaires
- Mettre en place des bacs de récupération des eaux de pluie
- Mettre en place le tri sélectif (huiles usagées, déchets alimentaires, ordures ménagères, verre et papier dans toute la résidence)

Stratégie

02

Sensibiliser les professionnels aux démarches sobres et écologiques

- Limiter le gaspillage alimentaire
- Faire appel à des entreprises vertes
- Mettre en place une politique d'achat responsable
- Acheter des produits écoresponsables
- Maîtriser la température dans les espaces administratifs et certains secteurs
- Mettre en place un "comité vert" incluant des habitants et un acteur de la ville

Stratégie

03

Suivre les consommations d'énergie

- Mettre en place un outil de contrôle et gestion des consommations d'énergie
- Réaliser un diagnostic de performance énergétique

Stratégie

04

Mettre en place la dématérialisation

- Créer un site internet
- Généraliser l'objectif "0 papier"
- Réduire les moyens d'impression (ex : généraliser les impressions recto verso et noir et blanc)
- Créer une charte graphique et un site internet
- Déployer le dossier médical partagé
- Numériser l'ensemble des pièces du dossier résident

Stratégie

05

Gérer les données personnelles et faire face au risque cyber

- Prévenir le risque cyber à travers la formation
- Mettre en conformité l'EHPAD avec le règlement général sur la protection des données
- S'appuyer sur l'expertise des administrations spécialisées telles que l'Agence du numérique en santé et l'Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information

Stratégie

06

Intégrer des processus d'expérimentation

- Entrer dans des processus d'expérimentation (ex : se positionner comme un lieu de veille concernant les nouvelles technologies pour des dispositifs à domicile)

ÉDITO

... 03

[Zoom sur la bientraitance](#)[Démarche interne de prévention et de lutte contre la maltraitance](#)[Charte des droits et libertés de la personne accueillie](#)[La personne de confiance](#)

IDENTITÉ

... 07

[Objectifs du projet d'établissement & démarche projet](#)[Histoire & présentation de l'établissement](#)[Valeurs & devise](#)[Organisation et fonctionnement & équipe et temps de coordination](#)[Partenariats existants](#)[La personne accompagnée et ses proches](#)

POLITIQUE ET STRATÉGIES

... 14

[Soin](#)[PASA](#)[Accompagnement personnalisé](#)[Animation et vie sociale](#)[Hôtellerie](#)[Qualité et gestion des risques](#)[Secteur administratif](#)[Innovation sociétale](#)

AMBITIONS

... 22

[S'inscrire dans une démarche inclusive avec la création d'un tiers-lieu](#)[Être novateur en proposant une expérience résident différente](#)[Insuffler une culture positive de l'erreur](#)[Améliorer la qualité de vie et les conditions de travail](#)[Intégrer l'EHPAD dans son territoire de proximité](#)

S'INSCRIRE DANS UNE DÉMARCHE INCLUSIVE AVEC LA CRÉATION D'UN TIERS-LIEU

Croquis réalisé par les agents lors du groupe de travail portant sur la création d'un tiers-lieu au mois de février 2024

Pour qui ?

Pour vous, pour les habitants de notre quartier et des quartiers voisins, pour les télétravailleurs et les startpers, pour nos résidents, leurs familles, les enfants de leurs enfants, pour les élèves des écoles de musique et lycées voisins, et pour nos professionnels

Quel est notre projet ?

Notre projet de création de tiers-lieu consiste à construire un café-bistrot, le bistrot "Au 25", situé au sein de notre EHPAD. Ce lieu convivial, qui s'inscrit dans une dynamique d'évolution des représentations relatives à l'EHPAD aura pour objet de rassembler autour d'activités, de proposer des rencontres, des cafés en famille, entre amis ou entre collègues

Où serait positionné ce lieu ?

Intégré à son quartier, le bistrot serait installé côté façade nord-ouest de l'établissement en lieu et place de la salle de restaurant du personnel actuelle, peu fréquentée

Un accès direct au bistrot sera possible par la rue. Imaginez sur la rue un store banne et quelques tables puis pénétrer dans un décor végétal de type jungle, des murs au plafond, qui proposera différents espaces de détente ou de concentration, adaptés à ses usagers

Le bistrot "Au 25" sera doté d'une arrière cuisine pour stocker et préparer les denrées alimentaires

Quel fonctionnement ?

Pour la tenue du bistrot, l'accueil, le service, la programmation des activités, les résidents volontaires seront pleinement impliqués. Nous ferons également appel à un étudiant d'une école hôtelière, ainsi qu'à des bénévoles ou services civiques.

Nous souhaitons faire appel aux commerces de proximité pour les produits alimentaires que nous proposerons dans le café, afin d'assurer un circuit court dans la chaîne d'approvisionnement

Comment ?

Les groupes de travail participatifs (avril/mai 2024) autour du tiers-lieu nous permettront de construire et finaliser le projet afin de répondre à l'appel à projet lancé en 2024 par l'ARS Ile-de-France

Pour y faire quoi ?

Lire, travailler, boire un verre, échanger. Cet espace moderne proposera en sus de ses cafés noirs des activités de type café-débat, des ateliers créatifs (pliage d'origamis avec des enfants par exemple). Nous envisageons d'y instaurer une permanence avec une assistante sociale et de positionner le bistrot comme un point relais pour le réseau associatif de la ville

L'espace pourra par ailleurs être loué pour du temps ou des événements. Nous réfléchissons à proposer aux clients d'acheter les objets du quotidien du bistrot (tasses, salières, etc.), qui pourraient provenir, à titre d'exemple, de créateurs : "Si cela vous plaît, achetez !"

Quand ?

Idéalement, le bistrot "Au 25" verra le jour en 2025.

Le chiffre 25 du nom que nous avons choisi fait référence à l'adresse de notre EHPAD, situé au "25" route des Fusillés de la Résistance à Suresnes, et constitue également un clin d'œil en référence à l'année au cours de laquelle il pourrait voir le jour

Avec quels partenaires ?

Le bistrot fonctionnera en lien étroit avec les publics et structures culturelles, sociales et associatives de proximité. Nous associerons, au quotidien et pour l'organisation d'événements au sein du tiers-lieu les acteurs locaux : mairie de Suresnes, centre communal et d'action sociale, conseil et maison de quartier, école de musique, conservatoire, théâtre, habitants des résidences voisines, etc.

Nous communiquerons et solliciterons nos autres partenaires. Nous irons à la rencontre des communes voisines (Nanterre, Puteaux), pour leur faire part de notre projet

Quel impact ?

Pour les habitants du quartier, nous souhaitons faire de ce tiers-lieu un espace d'échanges convivial et de partage privilégié de la ville de Suresnes. Ce lieu pourrait permettre de répondre à un besoin du quartier au sein duquel l'EHPAD est implanté en palliant l'absence de café aux alentours.

Pour les résidents, le bistrot "Au 25" améliorera l'inclusion sociale. Il favorisera les rencontres et le faire ensemble.

Pour les familles, cet espace permettra de repenser les rencontres familles/résidents.

Pour les partenaires, le bistrot représentera la possibilité de faire découvrir à une diversité de publics l'EHPAD autrement. Avec le temps, le lien entre résidents, familles, voisins de tous âges, partenaires professionnels et associations sera renforcé

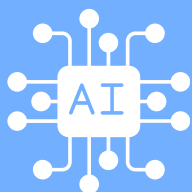


ÊTRE NOVATEUR EN PROPOSANT UNE EXPÉRIENCE RÉSIDENT DIFFÉRENTE



Rendre l'habitant véritable acteur de la vie de l'EHPAD

- Mettre en place un statut d'habitant expert
- Mobiliser les talents de chacun
- Faire participer plus activement les habitants aux décisions qui concernent la vie de l'établissement (ex : poursuite de l'inclusion des habitants dans le processus de recrutement, dans la définition du contour des projets ou par exemple dans le choix du mobilier)



Développer l'utilisation des nouvelles technologies au service des habitants

- Intégrer l'intelligence artificielle de manière modulaire et évolutive dans l'EHPAD afin de veiller à la sécurité des habitants et d'améliorer leur prise en charge
- Faciliter l'accès aux nouvelles technologies aux habitants
- Poursuivre le développement des réseaux sociaux de l'établissement



Favoriser le "comme à la maison" pour davantage personnaliser l'offre d'accompagnement

- Proposer des activités et engagements en lien avec les passions et expériences précédentes des habitants
- Organiser des journées d'évasion pour les habitants
- Considérer l'accueil des habitants avec leur animal
- Déployer la tenue civile professionnelle

Se mobiliser aujourd'hui pour l'EHPAD de demain

INSUFFLER UNE CULTURE POSITIVE DE L'ERREUR



Installer la culture positive de l'erreur pour une amélioration continue des pratiques

La politique de gestion des risques de l'établissement vise à instaurer **un environnement sécurisé et bienveillant pour les habitants et agents**, en favorisant une approche proactive, transparente et éducative face aux incidents. Aussi, nous adoptons une approche systématique et structurée, axée sur la **transparence**, la **prévention**, et l'**amélioration continue**.

La **déclaration**, le **recueil**, l'**analyse** et le **traitement des plaintes, réclamations et des événements indésirables** jouent un rôle essentiel dans notre démarche de gestion des risques. Elle nous permet :

- d'**anticiper et de prévenir les risques** potentiels pour éviter leur récurrence ;
- d'aller de l'avant en identifiant et en traitant proactivement les sources de dysfonctionnement ;
- de **faire preuve de transparence**, essentielle à la confiance et à la **sécurité des habitants et de leur famille** ;
- d'échanger sur les dysfonctionnements pour prévenir leur répétition à l'avenir ;

- de **corriger et ajuster nos pratiques pour une qualité de service optimale** ;
- de **nous améliorer continuellement** dans notre démarche de soins et d'accompagnement ;
- d'**éviter la répétition d'erreurs en apprenant de chaque incident**.

Nous souhaitons ainsi développer une **culture positive de l'erreur**, dans laquelle **chaque agent est encouragé à signaler les incidents sans crainte**. Cette approche repose sur :

- la **reconnaissance du droit à l'erreur** pour favoriser l'**apprentissage collectif** ;
- l'interrogation et l'**analyse collective** des événements pour en comprendre les causes multiples et entremêlées ;
- l'évolution des mentalités pour disposer d'une culture d'apprentissage et de soutien mutuel.



Communiquer pour progresser

Notre politique de communication autour de la gestion des risques est axée sur la transparence et l'**implication de toutes les parties prenantes**.

Nous nous engageons à fournir des **informations claires et accessibles sur les procédures de signalement des incidents, les actions correctives prises et les améliorations apportées**. Par le biais de réunions régulières, de communications internes et externes, nous souhaitons instaurer une **culture de confiance et d'apprentissage continu**, au sein de laquelle chaque retour d'expérience est valorisé pour **améliorer constamment la qualité des soins et la sécurité** dans notre EHPAD.

Aussi, nous souhaitons :

- **organiser des réunions régulières** pour informer les **agents** des dernières mises à jour concernant les pratiques de gestion des risques, les incidents signalés et les actions correctives ;

- mettre en place des **formations et sensibilisations continues** pour renforcer la culture positive de l'erreur, **encourager la déclaration des incidents** afin de partager les leçons apprises ;
- mettre en place des canaux de communication ouverts, pour **faciliter le dialogue et les retours d'expérience** ;
- organiser la présentation périodique des bilans de ces événements ;
- favoriser une approche collaborative et inclusive des mesures correctives et des plans d'action en incluant les membres du CVS ;
- **mettre à disposition des familles et habitants des informations claires et accessibles** sur les protocoles de dépôt de plaintes et de réclamations ;
- **organiser des réunions d'information pour les habitants et leurs familles** afin d'échanger autour des politiques de gestion des risques, des mécanismes de retour d'information et des améliorations apportées à la suite des incidents ;
- organiser une journée/semaine qualité au sein de l'établissement.

AMÉLIORER LA QUALITÉ DE VIE ET LES CONDITIONS DE TRAVAIL

Pour les professionnels de l'EHPAD, la qualité de vie et des conditions de travail, c'est **"l'harmonie entre le désir de venir travailler, une ambiance positive, de bonnes conditions de travail"** et **"la possibilité de disposer des moyens adéquats pour travailler"**.

C'est **"se sentir bien et reconnu, apprécier son travail, se sentir en sécurité et évoluer dans un environnement sain"**. Cela englobe également **"une communication fluide"** et **"le sentiment que le travail a un sens profond"**, contribuant au **"bien-être des habitants"**.

Ces réflexions sont issues du groupe de travail portant sur la qualité de vie et les conditions de travail mené au sein de l'établissement au mois de février 2024.

Depuis l'année 2022, l'établissement poursuit la dynamique de structuration du secteur des ressources humaines. Il s'attachera prochainement à établir son **projet social**.

Dans l'attente, **18 actions relatives à la qualité de vie et aux conditions de travail** ont été établies. Elles sont déclinées ci-dessous et constitueront l'un des axes du projet social de l'établissement.

1	Instituer des modalités innovantes de temps d'échange en équipe pluridisciplinaire
2	Diversifier les canaux de communication interne pour assurer une meilleure transmission de l'information
3	Communiquer aux agents et encadrants les règles relatives au temps de travail et en garantir le respect
4	Formaliser les modalités de remplacement pour garantir la juste adéquation des ressources à l'activité
5	Encourager le droit à la déconnexion
6	Renforcer la conciliation entre vie privée et vie professionnelle en instituant une conciergerie
7	Renforcer la cohésion au sein de l'établissement en instaurant des espaces de convivialité
8	Améliorer l'environnement de travail en végétalisant et aménageant les espaces extérieurs
9	Assurer la mise à jour annuelle du document unique d'évaluation des risques professionnels
10	Développer une culture de la prévention des troubles musculosquelettiques
11	Développer une approche ergonomique de la détermination de l'environnement de travail
12	Généraliser une démarche d'analyse des accidents de travail
13	Former les encadrants aux enjeux liés à la prévention de la santé de leurs équipes
14	Préserver la santé des professionnels en proposant des séances d'activités physiques et sportives régulières
15	Proposer des mini consultations de diététique ("La consult' diét") et de psychologie aux agents
16	Accompagner les professionnels dans la gestion du stress et des émotions
17	Mettre en œuvre un dispositif d'alerte contre les violences sexistes et sexuelles
18	Créer un dispositif de prise en charge des situations sociales complexes

INTÉGRER L'EHPAD DANS SON TERRITOIRE DE PROXIMITÉ

PLAN D'INTÉGRATION DE L'ÉTABLISSEMENT DANS SON TERRITOIRE

Objectif 1	Permettre un pilotage de l'établissement étroitement corrélé aux orientations nationales et locales	Sous-objectif : apporter une réponse ciblée aux besoins du territoire Partenaires : délégation territoriale ARS 92, conseil départemental des Hauts-de-Seine
Objectif 2	Pérenniser les partenariats en place pour renforcer l'accompagnement à la santé des personnes accompagnées	Sous-objectif : fidéliser les ressources médicales et paramédicales expertes externes Partenaires : médecins traitants, équipe mobile gériatrique, psychiatres ou équipes mobiles gériopsychiatriques, équipe mobile de soins palliatifs, masseurs kinésithérapeutes, podologues
Objectif 3	Mettre en place de nouveaux partenariats pour renforcer l'accompagnement à la santé des personnes accompagnées	Sous-objectif : attirer de nouvelles ressources médicales et paramédicales pour garantir aux habitants un parcours de santé complet Partenaires : dentistes, ophtalmologues, orthophonistes, ergothérapeute ou psychomotricien, DAC 92 Centre, centre hospitaliers de référence, CPTS de Suresnes
Objectif 4	Contribuer aux démarches de prévention du vieillir de la commune, rompre l'isolement, réduire la perte d'autonomie, soutenir les aidants	Sous-objectifs : ouvrir les activités occupationnelles et physiques de groupe à des personnes extérieures à l'établissement (ex : mutualiser le PASA avec un accueil de jour) ; envisager la création d'une plateforme de répit Partenaires : ville de Suresnes, résidences seniors et autonomie, accueils de jour du territoire
Objectif 5	Etre à l'initiative d'un maillage étroit avec les partenaires du territoire afin d'assurer une prise en charge fluide des situations complexes	Sous-objectif : éviter les ruptures d'accompagnement Partenaires : CCAS des villes voisines, SSIAD de Suresnes et des villes voisines, GCSMS puis GTSMS (ex : parcours d'admission directe), assistantes sociales des hôpitaux voisins, maison des aidants, plateformes d'écoute
Objectif 6	Mettre en place des partenariats avec des instituts de formation pour consolider l'accompagnement proposé et l'inscription de l'établissement dans le territoire	Sous-objectif : enrichir l'accompagnement proposé et susciter des vocations Partenaires : instituts de formation, écoles de coiffure, d'esthétique ou de podologie, UFR STAPS
Objectif 7	Diversifier les partenariats pour favoriser l'expression et la participation de la personne accompagnée	Sous-objectif : enrichir le quotidien des habitants au sein de l'établissement Partenaires : associations sportives, structures culturelles, commerces de proximité, partenariats avec écoles et lycées, services civiques, EHPAD du territoire
Objectif 8	Se positionner comme un pôle ressources gérontologique du centre 92, point de repère du parcours de vie de la personne âgée	Sous-objectifs : se positionner comme guichet d'orientation entre les différents acteurs de la filière gériatrique ; proposer un bouquet de services accessibles aux personnes âgées résidant en EHPAD ou à domicile ; mutualiser des ressources transversales avec les EHPAD du territoire afin d'accroître l'expertise commune Partenaires : ARS, département 92, EHPAD du 92, dispositifs d'appui du 92

LE PLAN D'ACTION

Avec pour objectif de mener à bien les différents axes de travail du projet d'établissement au cours des années 2024-2029, un plan d'action a été élaboré par les membres du comité de pilotage.

Ce plan d'action liste de manière exhaustive les objectifs du projet d'établissement et décline l'ensemble des actions qui leur sont associées.

Ces objectifs et actions, chacun portés par un pilote, seront déployés jusqu'au terme du projet d'établissement. Un suivi opérationnel biannuel sera effectué.

Le plan d'action peut être consulté auprès de l'administration de l'établissement.

EHPAD Résidence La Chesnaye
EHPAD public autonome
25 route des Fusillés de la Résistance
92150 Suresnes

**RÉSIDENCE
LA CHESNAYE**
EHPAD PUBLIC