
Bilan d'activité

2017

Résidence
Les Bergers

Le bilan d'activité 2017 de la Résidence Les Bergers est présenté selon la trame, commune aux trois établissements, adoptée en 2015.

- 1 Les résidents
- 2 L'équipe
- 3 Les services individuels et collectifs
- 4 L'accompagnement des résidents, et vie sociale
- 5 Mise à plat et projet d'établissement
- 6 Perspectives d'avenir de la résidence.

1. LES RESIDENTS

PRESENTS

Remplissage de la structure	20 résidents	21 places ou 20 appartements
-----------------------------	--------------	------------------------------

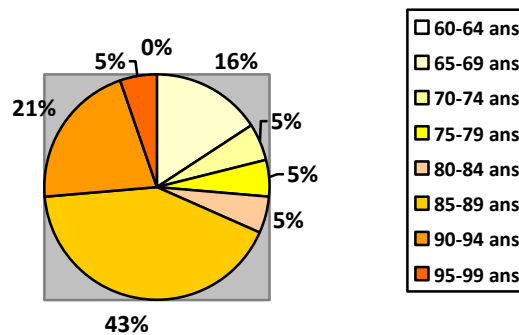
Au 31.12.2017 :

- ✓ 17 résidents en accueil permanent, aucun résident en accueil temporaire
- ✓ 8 hommes / 9 femmes
- ✓ 86.6 ans en moyenne d'âge
- ✓ GMP : 280

Année 2017

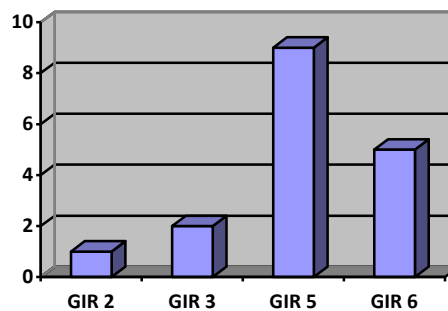
Pourcentage homme/femme	47 % d'hommes / 53 % de femmes
-------------------------	--------------------------------

Moyenne d'âge	86,6 ans (84.47 ans en 2016)
---------------	------------------------------



Durée du séjour	8 résidents sur 17 ont emménagé il y a moins de 3 ans. La durée du séjour est de 4 ans 6 mois en 2017.
-----------------	---

GMP	280 - en 2016 : 299
-----	---------------------



APL	7 résidents bénéficient de l'APL
APA	5 résidents bénéficient de l'APA
AS	2 résidents bénéficient de l'aide sociale

MOUVEMENTS	
Hospitalisations	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 19 hospitalisations - 9 personnes ✓ 213 jours ou 30 semaines d'hospitalisation (contre 78 semaines en 2016)
Départs	✓ aucun
Entrées	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 4 entrées (AP-AT confondus) ✓ 2 AT ✓ 2 AP
Moyenne d'âge des entrants	80 ans
GMP des entrants	250
Provenance des entrants	Canton Chinon
Causes principales de demandes d'entrée	Domicile inadapté en lien avec une perte d'autonomie

L'allongement de la durée du séjour a pour corollaire le vieillissement de la population accueillie et l'apparition de troubles cognitifs de type démentiel lié à l'âge. Ce sont alors l'absence de pathologies nécessitant une surveillance et un accompagnement spécialisés et l'absence de troubles mettant en danger la vie de la personne ou des tiers, qui déterminent l'accueil et le maintien des personnes en Résidence Autonomie.

La volonté d'entrer aux Bergers, exprimée lors des entretiens d'inscription, est liée uniquement à l'origine géographique du résident : la personne âgée qui souhaite entrer est originaire de la rive gauche de la Vienne. Pour les autres, la visite de l'établissement est une visite par défaut : l'environnement intérieur est dissuasif. Vient ensuite l'isolement géographique.

Au 31.12.2017, deux entrées sont prévues pour le début de l'année 2018. Il n'y a pas de liste d'attente.

L'accueil temporaire a pour unique intention le répit des aidants (accueil temporaire de très courte durée, de trois jours à une semaine: notre champ d'intervention et le manque de compétences des professionnelles ne permettent pas de répondre à la demande d'aide au répit qui concerne majoritairement des personnes dépendantes.

2- L'EQUIPE

✚ L'équipe au 31/12/2017

Volume horaire	Emplois occupés	Statut
17.50h	direction	contractuel
17.50h	adjointe de direction	contractuel
35h	agent polyvalent	titulaire
35h	agent polyvalent	titulaire
35h	agent polyvalent	titulaire
35h	agent polyvalent	titulaire
28h	agent polyvalent	titulaire
28h	agent polyvalent	titulaire
28h	agent polyvalent	titulaire
28h	agent polyvalent	titulaire
Total hebdomadaire : 287 h Soit 7.2 ETP au 31.12.2017	10 agents	8 titulaires en poste 2 contractuelles

Mouvements du personnel et organisation:

- Le poste à 28h/semaine de Maitresse de Maison a été vacant dès début juillet
- Un poste d'adjoint de direction a été créé et pourvu au 3.09.2017.
- Le poste de direction titulaire a été remplacé par un poste de direction contractuel au 7.07.2017.
- Pas de nomination de stagiaire en 2017
- Une titularisation en 2017
- 229 jours d'arrêt maladie ordinaire – 4 agents avec des pathologies pouvant être invalidantes ponctuellement – des arrêts maladie de longue durée pour intervention chirurgicale
- Au 31.12.2017, une équipe stable, solidaire, qu'il est difficile de responsabiliser compte-tenu de faibles capacités d'apprentissage (5 agents ayant des difficultés importantes dont 3 sur des savoirs de base). Les compétences en présence ne permettent pas une réelle polyvalence.

- Jusqu'en septembre, des plannings irréguliers ne permettant pas aux agents de travailler le volume horaire contractuel. Depuis octobre, des plannings équilibrés, équitables, engendrant moins de fatigue : 1 week-end/2 pour les agents à temps plein, 1 week-end sur 3 pour les agents à 0.8 ETP – deux binômes d'agents s'étant positionnés pour effectuer un mois de nuit /2, un agent sur ces 4 agents travaille uniquement la nuit, compte-tenu de trop grandes difficultés de compréhension.
- Remplacements exclusivement en interne pour les remplacements de formation et arrêt maladie de courte durée. Remplacements externes pour les congés d'été et arrêt maladie de longue durée.
- Des réunions d'équipe mensuelle avec ordre du jour préalable et compte-rendu affiché: deux heures pour en première partie les questions organisationnelles et institutionnelles, en deuxième partie les questions liées à l'accompagnement des résidents.
- Pas de trace permettant d'apporter des éléments sur l'accueil de stagiaires – une stagiaire en formation par alternance - beaucoup de demandes depuis septembre, 1^{er} accueil en décembre avec pour objectif un accompagnement par deux professionnelles en binôme, une seule stagiaire par période

Objectifs 2018

- ✚ Refonte des plannings pour adaptation à l'activité
- ✚ Poursuite du travail engagé sur les transmissions, écrites et orales
- ✚ Recrutement et formation d'une professionnelle sur des missions au quotidien d'organisation et de gestion de la vie quotidienne, d'accueil et d'écoute des personnes âgées et des familles
- ✚ Recrutement d'un cuisinier en poste mutualisé avec La Baronnière pour application des normes HACCP, suivi du plan alimentaire, ...etc
- ✚ Mise en œuvre questionnée du plan de formation en lien avec les difficultés de compréhension, d'appropriation de connaissances nouvelles

3- LES SERVICES A LA RESIDENCE LA BARONNIERE

Prestations individuelles

- **La restauration :**
- ✓ Les menus sont établis par la maîtresse de maison puis par l'adjointe de direction, sans que ni l'une ni l'autre ne soient diététicienne diplômée. Les commandes de denrées, tâche chronophage, sont réalisées chaque semaine, à partir des menus et stocks, auprès de cinq fournisseurs principaux: Pomona (frais – surgelés), Lothion (légumes et fruits), ProàPro (épicerie), Boulangerie locale, Viticulteur local et auprès d'un fournisseur secondaire : Leclerc. La cuisine est réalisée sur place par des agents dont ce n'est pas le métier, et qui n'ont pas toutes les capacités de compréhension, de prise d'initiatives adaptées, ce qui ne permet pas toujours une qualité gustative des repas, un respect des normes HACCP, des régimes ou des comportements alimentaires de chacun.
- ✓ 76 % des résidents prennent leur petit-déjeuner en salle de restauration
94 % des résidents prennent leur déjeuner en salle de restauration
65 % des résidents prennent leur dîner en salle de restauration

- ✓ Une famille vient régulièrement manger avec son parent (deux fois par mois). Il n'y a pas d'espace repéré plus intime compte-tenu du manque de place.
- ✓ Repas de fin d'année : les proches ont répondu présents. 11 résidents étaient accompagnés soit 22 personnes. Le menu élaboré était commun aux trois résidences autonomie, et réalisé par le cuisinier de la Résidence des Charmes.

Objectif 2018

- ✚ Notre volonté est de proposer une restauration de qualité prenant en compte les diverses contraintes nutritionnelles, adaptée aux exigences et à la culture alimentaire des résidents. Notre choix est de privilégier une cuisine à base de produits frais et de saison pour accompagner les résidents en faisant rimer « santé » et « plaisirs de la table ».
- ✚ Mise en place de différents outils dont la fiche d'accueil du résident (goûts et dégoûts, allergies, régime, ...), les commissions restauration, leurs recettes, ...
- ✚ Souhait de renouveler la collaboration avec le cuisinier des Charmes, d'affecter sur le poste cuisine les professionnelles montrant le plus de compétences dans cette activité dans un premier temps puis de recruter rapidement un cuisinier dont le poste serait mutualisé.
- ✚ Amélioration de la qualité du service à table : formation des professionnelles, embellissement des tables, renouvellement de la vaisselle

▪ La blanchisserie:

- ✓ 65% des résidents ont opté pour la prestation blanchisserie
- ✓ Le montant du forfait linge n'est pas à la hauteur de la prestation délivrée

▪ L'entretien ménager :

- ✓ 94% des résidents ont opté pour la prestation entretien ménager
- ✓ Le matériel et les produits utilisés sont inadaptés : matériel usagé et ergonomiquement obsolète, produits multiples sans protocoles

Objectif 2018

- ✚ S'adresser à un prestataire spécialisé dans l'hygiène des locaux et proposant formation, produits et protocoles, avec suivi

▪ L'aide à la personne :

- ✓ L'évaluation de la situation et des besoins exprimés, ou non, par les résidents, et par leurs proches aidants, nécessite un accompagnement et permet la demande d'aides humaine, technique et financière.
- ✓ Au 31.12.2017, la mise en place d'aide à la personne pour les soins d'hygiène est nécessaire pour 11 résidents. Soit qu'ils présentent des troubles cognitifs les empêchant d'assurer à bon escient leur toilette, soit en raison de capacités physiques amoindries. Cette aide est apportée par deux prestataires extérieurs, l'ASSAD et l'ADMR, selon le choix des résidents. Pour 4 résidents, l'aide est encore à ce jour apportée par les agents des Bergers.

- ✓ Au 31.12.2017, deux résidents nécessitent une aide à l'habillage/déshabillage, pose/dépose de bas de contention, aide apportée par les agents des Bergers et facturée.
- ✓ Seuls cinq résidents bénéficient de l'APA, les familles tardant souvent à effectuer les démarches.

Objectif 2018

- ✚ Inciter les résidents et/ou leurs aidants naturels à constituer et déposer les dossiers de demande d'APA.

Prestations collectives

La sécurité/Le confort :

Téléassistance individuelle : Le système BlueLinea installé en 2016 n'est pas complètement performant. Peu de résidents l'utilisent.

Téléphonie : La totalité de la Résidence n'étant pas couverte, la réception et l'émission d'appels dysfonctionnent. De plus, les deux postes sont vieillissants, les bases ne permettent pas de charger complètement les accus. Pas de standard.

Suivi des contrats de maintenance : Difficulté de suivi des contrats de maintenance. La demande des documents nécessaires au suivi est restée sans suite. Conformément au Code de la Santé Publique, le dossier DTA reste à actualiser, l'ARS est en attente des documents.

Dépannage par le personnel technique de la CCCVL : Entre juillet et décembre 2017, pas de difficulté majeure rencontrée dans l'observation d'un délai acceptable entre la demande d'intervention et la réalisation effective des travaux. Les bâtiments sont vieillissants et pas très bien entretenus.

Objectif 2018

- ✚ Audit téléassistance / téléphonie pour optimisation du système et sécurisation.
- ✚ Constitution des classeurs contrats de maintenance et sécurité.
- ✚ Traçage des interventions du service technique.

4. L'ACCOMPAGNEMENT DES RESIDENTS, RELATIONS ET VIE SOCIALE

Les activités sociales

L'expression des agents lors d'entretien individuel et lors des réunions mensuelles a mis en avant de faibles compétences et peu d'appétences. L'aménagement de leur temps de travail a permis la proposition une fois par semaine de sorties extérieures. Les seules activités proposées consistent à jouer à des jeux de société avec toujours les mêmes 2 ou 3 résidentes. La proposition d'autres activités doit être accompagnée pour être réalisée.

Les activités de prévention dans le cadre du CPOM, pour lesquelles une subvention est allouée, ne sont pas mises en œuvre.

Objectif 2018

- ✚ Projets à élaborer en équipe et avec les partenaires, notamment avec la coordination du pôle senior au CIAS
- ✚ Reprise du journal des Bergers

Les projets d'accompagnement personnalisés

Si l'intention était présente, au 7 juillet, la mise en place n'a pas été effective.

Aussi un travail sur la référence a été proposé aux agents, qui ont tenté de réfléchir sur ce que cela pouvait recouvrir. Chaque agent en binôme est au 31.12.2017 référent de 2 à 3 résidents. Les résidents et leurs proches ont été informés. Les premières rencontres pour co-construire les projets personnalisés auront lieu au 1^{er} trimestre 2018.

La mise en place du CVS

Objectif 2018

- ✚ Procéder aux élections des membres du CVS

Pour les points 1-2-3 précédents,

Objectif 2018

- ✚ Poursuivre l'élaboration et la présentation de protocoles définissant le cadre d'interventions des agents
- ✚ Renforcer les compétences par le recrutement

5 - MISE A PLAT ET PROJET D'ETABLISSEMENT

Sur le dernier trimestre 2017, des entretiens auprès de résidents ont été menés par Mme Poupart, détachée à la Démarche de Qualité. Des questionnaires ont été envoyés aux familles. Le questionnaire global d'évaluation interne a été abondé en fin d'année par la direction et l'adjointe de direction. Nous sommes aujourd'hui en attente des données d'exploitation.

6 - PERSPECTIVES D'AVENIR DE LA RESIDENCE

L'accueil de personnes âgées en Résidence Autonomie sur ce territoire peut être pertinent parce qu'il est recherché par les habitants des communes avoisinantes, si une réelle volonté des élus se manifeste dans une réhabilitation du bâtiment, un renforcement des compétences par le recrutement de professionnels formés, un soutien des projets d'ouverture de la résidence au tissu social environnant.