



RELEVONS  
ENSEMBLE  
LE DÉFI DU  
GRAND ÂGE

.....  
*Nos engagements*  
.....

2<sup>e</sup> édition - Avril 2017



# RELEVONS ENSEMBLE LE DÉFI DU GRAND AGE



## AVANT-PROPOS

La volonté de GROUPE SOS Seniors est de s'engager toujours plus au service des personnes âgées pour leur garantir une place et un accueil dans notre société.

Nos engagements, c'est notre socle à tous. Ils revendiquent notre politique d'accueil et d'accompagnement des résidents dans nos établissements, décrivent nos exigences de qualité et reflètent notre vision de la personne âgée, acteur de sa vie, respectée, impliquée et valorisée.

En somme, Nos engagements, c'est ce qui nous caractérise et ce qui nous distingue. C'est aussi ce qui contribue à nous faire entendre, à porter de nouveaux projets, à innover pour toujours mieux adapter notre offre aux besoins des personnes âgées. Ainsi, GROUPE SOS Seniors propose aujourd'hui plusieurs modalités d'accueil : des résidences autonomie et des EHPAD, des places d'accueil permanent et temporaire, des unités spécialisées et aussi des prestations pour des personnes âgées vivant à domicile.

Cette nouvelle version de Nos engagements prend en compte les évolutions sociétales, technologiques et environnementales. Nous avons entamé une démarche importante de développement durable dans nos établissements qui prend toute sa place dans ce document. L'approche non médicamenteuse des troubles de comportement est également centrale, tout comme l'apport des nouvelles technologies dans le prendre soin.

En 2015, GROUPE SOS Seniors s'est donné pour objectif de doubler son impact social à l'horizon de 2020. Pour être mené à bien, cet objectif doit reposer sur la force d'une vision commune, étayée par des principes d'actions partagés par l'ensemble des équipes. Vous les trouverez, dans ce document, construit par un groupe de travail pluridisciplinaire en plusieurs sessions sur une année.

Je vous invite à vous saisir de cet outil de management pour permettre à chaque établissement et son équipe d'affirmer sa singularité en cohérence avec la politique de GROUPE SOS Seniors. À vous de l'enrichir, à l'aune de vos initiatives sur le terrain, et en accord avec les valeurs qui sont les nôtres !

Je vous souhaite une bonne lecture,

► **Maryse Duval,**

Directrice générale de GROUPE SOS Seniors

# NOS ENGAGEMENTS

## DÉCLINÉS EN 5 AXES

### Axe 1

#### Compétence ..... 5

- › Une véritable culture gériatrique ..... 6
- › Une prise en soins adaptée ..... 8
- › L'établissement connecté..... 14

### Axe 2

#### Bien-être..... 17

- › Un lieu de vie agréable ..... 18
- › Un accueil de qualité..... 20
- › Une culture hôtelière affirmée ..... 22

### Axe 3

#### Personnalisation ..... 25

- › Un espace de vie personnalisable..... 26
- › Le respect de l'intimité du résident..... 28
- › Le projet d'accompagnement personnalisé (PAP) ..... 30

### Axe 4

#### Vie sociale ..... 33

- › Le résident, acteur de la vie sociale ..... 34
- › L'équipe, vecteur de la relation résident-famille ..... 38
- › Donner une place aux familles et aux bénévoles ..... 40

### Axe 5

#### Ouverture ..... 43

- › Un lieu intégré dans son territoire ..... 44
- › Favoriser l'échange et les collaborations ..... 46
- › Des établissements responsables..... 48

Légende



Zoom



Témoignage



Outil



Exemple



Démarche



« Prendre soin de manière experte, c'est allier savoir-faire médical et humanité dans nos pratiques, en s'appuyant sur les évolutions technologiques. »

## Axe 1

---

### Compétence

---

#### › 1. UNE VÉRITABLE CULTURE GÉRIATRIQUE

- › Une équipe pluridisciplinaire dotée d'une expertise métier forte
- › Une réflexion permanente autour de projets innovants
- › Un appui « Groupe » pour stimuler et déployer les initiatives

#### › 2. UNE PRISE EN SOINS ADAPTÉE

- › Une prise en compte permanente des déficits sensoriels
- › Une bonne hygiène de vie pour préserver la santé
- › Comprendre la douleur et la soulager
- › Accompagner le résident à toutes les étapes

#### › 3. L'ÉTABLISSEMENT CONNECTÉ

- › La télémédecine, une nouvelle réponse médicale pour plus de confort
- › Prévenir le risque de chutes et agir sur les conséquences
- › Le dossier résident informatisé



## 1. UNE VÉRITABLE CULTURE GÉRIATRIQUE

*Une approche globale et experte des personnes âgées dépendantes qui prend en compte la multiplicité et l'évolution naturelle de leurs besoins pour proposer un accompagnement adapté et personnalisé.*

### › **UNE ÉQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE DOTÉE D'UNE EXPERTISE MÉTIER FORTE**

- › Avoir recours à un personnel diplômé, issu de disciplines complémentaires
- › Appliquer une politique de formation volontariste favorisant la diversité des formations et veillant à la formation continue de l'équipe (de type VAE, Validation des Acquis de l'Expérience)
- › Être terrain d'accueil de stagiaires, en lien avec les instituts de Formation d'Aides-Soignants de GROUPE SOS Santé, mais également avec d'autres écoles en dehors du Groupe.

### › **UNE RÉFLEXION PERMANENTE AUTOUR DE PROJETS INNOVANTS**

- › Organiser et piloter l'amélioration continue de l'accompagnement des personnes âgées en étant centré sur la personne
- › Stimuler l'innovation par le croisement des compétences internes et externes
- › Assurer un travail de veille, de collecte et de partage d'informations sectorielles
- › Participer aux travaux des réseaux et notamment sur les logiques de filières

### › **UN APPUI « GROUPE » POUR STIMULER ET DÉPLOYER LES INITIATIVES**

- › Organiser des passerelles entre établissements et entre compétences du même secteur et de secteurs différents (ex. : handicap)
- › Rechercher la mutualisation des compétences et des moyens afin d'accroître le service rendu
- › Cultiver la mobilité interne dans le GROUPE SOS, y compris ponctuelle (immersion, stages...)
- › Exploiter les outils du Groupe au service du développement des projets : ingénierie de formation (Arabesque), développement de projets innovants (programme Novation sociale), recherche de financement (Direction Projets Groupe)...

## Pour s'inspirer!



### Le comité scientifique

GROUPE SOS Seniors a mis en place un comité scientifique pour agir sur le champ de l'iatrogénie médicamenteuse et de la nutrition, notamment la prévention de la dénutrition. Ce comité est composé de professionnels spécialistes de la prise en soins des personnes âgées ainsi que de représentants d'usagers et de familles.

#### Ce comité a pour mission :

- L'appui à toutes les questions scientifiques (médicales, épidémiologiques, sociologiques, psychosociales)
- L'aide à la recherche et l'accompagnement des travaux de recherche en gériatrie (ex. : accueil de doctorants)
- La recommandation des protocoles et de procédures scientifiques spécifiques liés à ces domaines
- La veille et alertes (épidémiologiques, pharmacologiques, non-conformité concernant les risques inhérents)

Le comité scientifique a un rôle consultatif et peut également faire des propositions à la direction générale de GROUPE SOS Seniors, en particulier pour améliorer le suivi, la qualité des soins et de l'accompagnement des personnes accueillies.



### Des journées pour sensibiliser et informer le personnel



Ces journées ont pour objectif de sensibiliser le personnel à certaines thématiques. Les matinées sont consacrées à des échanges entre personnels encadrants. L'après-midi, des ateliers sont animés par des salariés. Ils permettent d'être informé sur des pratiques, des outils ou des projets innovants mis en application au sein du Groupe, comme le « manger main », la méthode Snoezelen ou le dispositif Seniors CONNECT+. Ils sensibilisent aux enjeux actuels du secteur tels que la vie affective et sexuelle en établissement, la bientraitance, l'accompagnement des personnes ayant des troubles comportementaux ou des personnes en fin de vie... et donnent des pistes pour y faire face. Organisées par régions (Nord, Sud, Grand Est), elles réunissent le personnel des différents métiers du Groupe. En fin de journée, les salariés se retrouvent par secteur pour échanger avec leur directeur général. GROUPE SOS Seniors organise aussi deux journées par an pour les directeurs d'établissement à Metz.



### S'investir dans la formation des aides-soignants

GROUPE SOS Seniors partage ses connaissances et compétences avec les Instituts de Formation de Saint-Avold et de Mont-Saint Martin où chaque année sont formés près de 110 élèves au métier d'aide-soignant. Les établissements de GROUPE SOS Seniors sont un terrain d'accueil privilégié pour la formation pratique de ces élèves avec plus de 50 % des élèves de l'IFAS accueillis en stage au sein d'une structure du Groupe en 2015 et 2016. Chaque stagiaire est accompagné au quotidien, au sein de l'équipe pluridisciplinaire, par un référent. Le stagiaire acquiert ainsi des compétences qui lui permettent de contribuer à une prise en soins complète des résidents.



## 2. UNE PRISE EN SOINS ADAPTÉE

*Prendre en compte le vieillissement et adopter une prise en soins globale de la personne en combinant des méthodes classiques et des approches nouvelles.*

### › **UNE PRISE EN COMPTE PERMANENTE DES DÉFICITS SENSORIELS**

- › Réaliser un dépistage précoce des troubles visuels et auditifs et orienter au besoin le résident vers un médecin spécialiste (ORL, ophtalmologiste) ou un professionnel de santé (l'orthophoniste, l'ergothérapeute...) pour une prise en charge adaptée (appareillage auditif, lunettes, opération de la cataracte...)
- › Communiquer de manière adaptée à chaque instant avec le résident pour connaître ses besoins ; accompagner les familles pour maintenir le lien et l'échange
- › Former le personnel à être attentif et à pallier le déficit lorsqu'il est trop important (aide au repas...)

### › **UNE BONNE HYGIÈNE DE VIE POUR PRÉSERVER LA SANTÉ**

#### • Alimentation

- › Proposer des plats savoureux pour les yeux et les papilles, appréciés par le résident, dans un cadre convivial
- › Veiller à l'installation adéquate du résident, avec l'aide de l'ergothérapeute le cas échéant, et à l'hygiène bucco-dentaire (brossage des dents, appareils dentaires ou soins de bouche en cas d'édentation)
- › Réaliser un diagnostic médical en cas de difficulté d'alimentation et mettre en place des solutions (ex. : proposer des textures adaptées, prendre en compte le goût des résidents)

#### • Activité physique

- › Mettre en place des actions de prévention (ex. : atelier équilibre, marche quotidienne) et inviter les familles à être actrices de cette prévention
- › Poser un diagnostic médical précoce des troubles de la marche grâce à des tests réalisés par un kinésithérapeute, et mettre en place un plan de soin personnalisé
- › Mobiliser toute l'équipe, en cas d'une perte d'autonomie suite à une maladie ou une fracture, pour récupérer l'autonomie perdue, avec choix du matériel d'aide adapté sur les conseils de l'ergothérapeute ou du kinésithérapeute (ex. : déambulateur)

## Pour s'inspirer!



### Le manger-main pour une meilleure nutrition

Mme B., résidente d'une UVP des Mirabelliers, a la mémoire si défaillante qu'elle a oublié comment on tient ses couverts et comment les porter à la bouche. A son arrivée, elle perdait inexorablement du poids à raison de 1 à 2 kg par mois, car elle refusait qu'on lui donne à manger, et comment faire un repas en déambulant ? Car Mme B. marche sans cesse. C'est après plusieurs essais que nous avons trouvé la solution : Mme B. bénéficie d'un repas en « manger-main », et grâce aux sollicitations des soignants pendant les repas et à l'implication de son mari qui reste avec elle chaque soir le temps du dîner, Mme B. se nourrit à nouveau seule, et ça fonctionne : elle a repris tous les kilos perdus !

EHPAD Les Mirabelliers



### Un cabinet dentaire à l'EHPAD

11 EHPAD ont mis en place un partenariat avec un Centre Hospitalier Régional pour des soins dentaires courants (détartrage, traitement de carie, extraction ...) en établissement avec l'accord des familles. Un cabinet dentaire complet est installé dans une salle mise à disposition ; un dentiste réalise des soins pendant une demi-journée toutes les 6 semaines. L'EHPAD se met en relation avec les familles pour leur livrer le compte rendu des soins, ses recommandations, et la facture. Pour les établissements équipés du logiciel Titan, le dentiste trace le suivi de ses interventions dans les observations médicales, et peut consulter le dossier médical du résident. Ce partenariat permet à des résidents n'ayant plus de suivi dentiste de recevoir des soins indispensables pour leur bien-être.

EHPAD Le Belvédère, Le Castel, Le Clos fleuri, Le Tournebride, La Forêt, La Kissel, Les Erables, Les Tilleuls, Le Witten, Les Cèdres et Les Séquoias.



### Encourager la promenade à la rencontre des tortues

Nous avons choisi de déplacer le jardin thérapeutique, initialement placé juste à l'entrée de l'établissement, afin de donner un but de promenade à tous les résidents. Nous avons installé deux jeunes tortues dans le jardin thérapeutique, et depuis la fin avril 2015, nous accueillons aussi leurs parents qui font la joie des résidents. Nous avons planté du trèfle, des salades et des choux et construit une cabane et un terrain clôturé en bordure du chemin de promenade. Certains cueillent de la salade ou du chou pour les donner aux tortues. Les résidents sont en effet ravis d'aller voir nos pensionnaires, de les montrer durant les visites ; sans s'en rendre compte, les résidents pratiquent de la marche quotidiennement.

EHPAD Les Feuillantines



## 2. UNE PRISE EN SOINS ADAPTÉE

*Prendre en compte le vieillissement et adopter une prise en soins globale de la personne en combinant des méthodes classiques et des approches nouvelles.*

### › **COMPRENDRE LA DOULEUR ET LA SOULAGER**

- › Réaliser une évaluation régulière de la douleur grâce à des échelles validées
- › Prescrire une médication adaptée et la réévaluer régulièrement
- › Rechercher systématiquement des douleurs en cas de changement de comportement (repli sur soi ou agitation inexplicée)
- › Favoriser une approche non médicamenteuse de la douleur par de multiples actions (ex. : coussins de positionnement en microbilles atténuant la douleur)

### › **ACCOMPAGNER LE RÉSIDENT À TOUTES LES ÉTAPES**

- › Répondre aux besoins du résident, en particulier lors des périodes difficiles (admission et intégration dans l'EHPAD, maladie, décès dans son entourage...)
- › Permettre à la personne de rester dans l'établissement grâce à l'Hospitalisation à Domicile (HAD) ; assurer une continuité dans le suivi du résident si un séjour à l'hôpital est nécessaire (lui rendre visite, le rassurer, parler aux médecins...)
- › Aborder la question de la fin de vie avec la personne, écouter sa volonté, ses peurs ; informer et rassurer le résident et sa famille
- › Renforcer l'accompagnement de la personne et de l'entourage lors de la fin de vie, notamment par la mise en place de soins palliatifs par des professionnels ou des bénévoles ; collaborer avec des équipes mobiles de soins palliatifs

## Pour s'inspirer!



### Un pôle d'expertise pour une adaptation constante des soins

L'EHPAD Les Cerisiers est en lien constant avec le centre gériatrique Saint François. Une convention est établie pour l'hospitalisation ou l'HAD (Hospitalisation à Domicile) : un médecin et un psychologue de l'équipe d'HAD se déplacent à l'EHPAD. Un partenariat existe également pour l'admission. La grande majorité des résidents était auparavant soignés au centre Saint François. En effet, celui-ci abrite un SSR (Service de Soins de Suite et de Réadaptation) ainsi qu'une USLD (Unité de Soins de Longue Durée). A l'inverse, le centre peut accueillir certains des résidents qui en ont besoin pour certains soins.

EHPAD Les Cerisiers



### Des soins apaisés grâce à l'hypnose

L'hypnose entre dans la prise en charge non médicamenteuse de la douleur et de l'angoisse. Elle permet de pratiquer un maximum de soins au sein de l'EHPAD, par exemple de petites chirurgies auprès d'une population neuro-dégénérative qui peut difficilement se déplacer à l'extérieur. Des personnes atteintes de démence, d'habitude très agitées, deviennent conciliantes et tranquilles lors des soins, ou au cours de certaines toilettes. Pour d'autres résidents moins atteints de démence, l'hypnose, combinée à des séances de balnéothérapie et à des touchers thérapeutiques (massage du cuir chevelu, des membres...) est extrêmement appréciée et source de détente.

EHPAD Les Mirabelliers





# LA PRISE EN CHARGE NON MÉDICAMENTEUSE DES TROUBLES DU COMPORTEMENT

GROUPE SOS Seniors a mis en place une démarche de prise en charge non médicamenteuse des troubles du comportement (agitation, agressivité, déambulation) chez les résidents présentant une maladie d'Alzheimer ou apparentée. Cette démarche comprend la formation des équipes soignantes et une proposition d'activités thérapeutiques. L'objectif est de diminuer la fréquence et l'intensité des troubles du comportement sans avoir recours à des traitements médicamenteux, afin d'améliorer la qualité de vie des résidents et de leur entourage. La prise en charge est nécessairement pluridisciplinaire.

## NOS ACTIONS

### humanitude

#### 1. La formation à la philosophie de l'Humanitude®

Le personnel des établissements de GROUPE SOS Seniors sont progressivement formés à L'Humanitude®. L'Humanitude® est une philosophie qui interroge chaque geste de soin et propose 150 techniques pour prendre soin, afin d'outiller les professionnels. Elle s'appuie sur quatre piliers de reconnaissance : **regard, parole, toucher et verticalité**. Les cinq principes fondateurs de l'Humanitude® sont :

- › Zéro soin de force, sans abandon de soin
- › Respect de la singularité et de l'intimité
- › Vivre et mourir debout
- › Ouverture de la structure vers l'extérieur
- › Lieux de vie, lieux d'envie

#### 2. L'intervention d'un psychologue

Travaillant aux côtés de l'équipe médicale pour accompagner le résident, le psychologue suggère des soins. Il met en place des évaluations d'ordre psychologique et cognitif. Il joue un rôle essentiel dans l'évaluation des troubles, en suggérant un bilan neuropsychologique réalisé en consultation mémoire ou une NPI ES réalisée avec l'équipe soignante, ou encore en analysant les facteurs environnementaux. Il entame ensuite un suivi psychologique du résident, rencontre la famille et met en place des ateliers adaptés. Il peut également répondre à un besoin de formation des soignants.

#### 3. L'approche sensorielle avec la méthode Snoezelen



Expériences sensorielles dans la salle Snoezelen à l'EHPAD « Les Lauriers » de Longeville-lès-Saint-Avoid

Snoezelen est avant tout une attitude à adopter avec les résidents avant d'être une salle aménagée pour une expérience sensorielle. La méthode « Snoezelen » peut être appliquée à une promenade, un soin, un bain de pied. C'est un moment de partage entre un soignant et un résident où ils se rencontrent en tant qu'individus et non plus en tant que soignant/soigné. Le résident est le conducteur de la séance : elle peut être un moment de détente, de discussion, de stimulation (jeu de lumière, colonne d'eau avec des bulles, musique, toucher...). La séance est propice aux confidences, à l'expression des sentiments et des sensations. Des résidents agités restent calmes ou s'endorment.

#### 4. L'aromathérapie

L'aromathérapie ne se résume pas à diffuser d'agréables odeurs pour le plaisir. Le suffixe « thérapie » indique bien qu'il s'agit d'une approche de soin, dont les essences aromatiques des plantes constituent la base. L'aromathérapie peut atténuer certains symptômes tels que l'angoisse nocturne, le stress, la perte d'appétit, le manque d'enthousiasme, les troubles du sommeil. On peut également s'en servir pour des affections courantes (toux, maux de tête, sinusite...), pour l'hygiène des espaces intérieurs, en soins esthétiques, et pour la détente.



### Une séance qui apaise et reconforte

« À l'EHPAD Les Lauriers, la sophrologue intervient une fois par mois pour rencontrer les résidents. A chaque venue, l'animatrice propose la prise en charge de 4 à 5 résidents en concertation avec l'équipe soignante, pour une séance de 30 minutes. Les résidents donnent leur accord. Ainsi, Mme M., suite au décès de son fils, ressent le besoin de parler de sa famille, elle vit le décès avec beaucoup de culpabilité. La séance de sophrologie l'a apaisée. Pour Mme N., malvoyante, la sophrologie est une des seules activités auxquelles elle peut participer et à l'issue de laquelle elle ne ressent pas la sensation d'échec. »

Dalila Benbekhti, directrice,  
EHPAD Les Lauriers

## 5. La sophrologie

La sophrologie est une méthode qui permet d'apprendre à mieux maîtriser son stress, facteur de déséquilibre émotionnel, physique, psychique et mental. Elle apporte davantage de calme intérieur, une meilleure connaissance de soi et une meilleure gestion de la violence, qu'elle soit tournée contre soi ou contre autrui. La sophrologie vise la prise de conscience corporelle qui favorise l'harmonie physique et mentale, notamment par un travail sur la respiration et l'activation de sensations corporelles positives. Elle permet de réduire les troubles provoqués par l'intégration d'un nouvel environnement social. Les séances de sophrologie sont animées par des spécialistes, formés à cette méthode.

## 6. La médiation animale

La présence d'animaux en EHPAD se développe de plus en plus. Véritable médiateur, l'animal participe à un développement cognitif, psycho-social et physique des résidents.

Un animal de compagnie

- » permet de limiter le sentiment de déracinement, rompt la solitude
- » favorise la communication, l'expression des émotions, l'échange
- » apaise les tensions et réduit le stress car l'animal fait appel à la mémoire émotionnelle et sensorielle
- » apprend aux personnes âgées à contrôler leurs gestes, à décriper leurs mains pour caresser

Les animaux sont sources de distraction et de bonheur pour les résidents. La médiation animale peut être réalisée par l'intervention d'un club canin « animaux visiteurs » dans le cadre d'un projet de socialisation, ou par la présence régulière d'un animal (souvent un chien) au sein de l'établissement. L'animal doit être parfaitement éduqué, diplômé, très attentionné et vacciné. Certains établissements accueillent aussi des chats, chevaux, lapins, poules et recréent une mini-ferme au sein de leur structure.



Un chien diplômé visiteur vient une fois par mois à l'EHPAD Les Feuillantines



### Un chien pour diminuer les troubles du comportement

« Je constate au quotidien que la présence d'un animal diminue fortement les troubles de comportement. Si je croise ma collègue animatrice dans le couloir alors qu'elle rencontre des difficultés pour raccompagner une résidente, la simple présence du chien, et la proposition d'aller faire une balade, permet de calmer la personne et de la raccompagner. Un autre exemple : une résidente rencontre régulièrement des douleurs lombalgiques, elle est très fermée et ne se déplace pas. Lorsque le chien arrive, cette résidente s'ouvre, sourit, se penche pour ramasser la balle et joue avec le chien. D'autres sortent de leur mutisme à la vue du chien. »

Marion Patissier, ergothérapeute,  
EHPAD Le Witten

## 3. L'ÉTABLISSEMENT CONNECTÉ

*Mobiliser les technologies modernes d'information et de communication pour une prise en charge plus efficiente du résident.*

### › **LA TÉLÉMÉDECINE, UNE NOUVELLE RÉPONSE MÉDICALE POUR PLUS DE CONFORT**

- › Permettre une meilleure coordination de l'accompagnement des situations problématiques rencontrées à l'EHPAD
- › Évaluer une situation grâce aux différents outils (caméra, éco-doppler ...) de la télémédecine sans déplacement
- › Orienter la prise en charge médicale des résidents de façon plus adaptée afin qu'ils se sentent plus en sécurité
- › Réduire le nombre de passages aux urgences
- › Réduire voire arrêter les transports, sources d'anxiété pour les personnes âgées

### › **LE DOSSIER RÉSIDENT INFORMATISÉ**

- › Utiliser TITAN, le logiciel le plus employé dans le secteur médico-social et qui propose des outils personnalisés (soins et projet d'accompagnement personnalisé)
- › Assurer la continuité des soins grâce à une transmission des informations ; améliorer la traçabilité des actes
- › Améliorer le confort des équipes (logiciel intuitif, ergonomique et rapide)
- › Permettre l'évaluation des soins par le suivi d'indicateurs personnalisés

### › **PRÉVENIR, LES RISQUES DE CHUTE ET AGIR SUR LES CONSÉQUENCES**

- › S'engager dans une politique de prévention : aménagement de la chambre, détection des risques d'une chute, choix d'une technologie
- › Être terrain d'expérimentation : mettre en place des solutions techniques à l'aide de partenaires extérieurs
- › Vérifier la portée éthique d'une solution technique et s'assurer du consentement des résidents ; former le personnel et l'accompagner dans le changement
- › Exploiter le reporting pour apprendre des situations et affiner le plan de prévention des chutes
- › Se tenir informé des évolutions technologiques et des nouvelles solutions permettant d'intervenir rapidement en cas de chute et de rassurer les résidents.

## Pour s'inspirer!



### Une téléconsultation en oncogériatrie avec l'hôpital de Saint-Avoid

Mme B. présente un cancer du sein gauche entraînant une plaie qui, malgré le traitement prescrit et les soins effectués, n'évolue pas favorablement. Avec l'accord de Mme B., le médecin coordonnateur met en place une téléconsultation avec l'oncogériatrie de l'hôpital de Saint-Avoid. Lors de la première séance, des clichés ont été faits : le compte-rendu anatomo-pathologique et les derniers résultats radiologiques et biologiques ont été transmis au médecin de l'hôpital. Le deuxième rendez-vous en téléconsultation s'est fait dans la chambre de la résidente, qui a suivi les échanges entre les médecins en donnant son avis quant à la prise en charge de sa pathologie. Grâce à la télémedecine, Mme B. a pu obtenir un traitement adapté à son cancer du sein, en étant accompagnée par le médecin coordonnateur, sans avoir à subir les inconvénients des transports et l'attente en consultation.

EHPAD Résidence Pasteur



### La sécurisation du circuit des médicaments

L'administration des médicaments à l'EHPAD Les Peupliers est informatisée et sécurisée. Un portable est fixé sur une tablette sur chaque chariot de dispensation de médicaments. La tablette a été fixée par l'ouvrier d'entretien selon les instructions du prestataire ; quant au portable, la connexion a été réalisée par le service informatique, le Wifi étant présent dans l'établissement. L'infirmière est identifiée grâce au code qui lui a été attribué. Elle effectue une dispensation nominative au pied du lit du résident en respectant la règle des 5B (Bon Patient, Bon Médicament, Bonne Dose, Bonne Voie, Bon Moment), selon les recommandations de l'HAS. La traçabilité se fait au moment de la prise des médicaments. Ainsi, le médecin, le pharmacien et les collègues sont informés des motifs de non-administration notés sur la fiche de prescription.

EHPAD Les Peupliers

### Nos expérimentations « chutes »



**Expérimentation à l'EHPAD Les Cèdres :** Angel Assistance est un service d'aide à la détection de chutes par analyse vidéo. L'alerte est envoyée au centre d'assistance par photographie. Le centre confirme l'incident et le signale à l'EHPAD pour une intervention rapide. Ce dispositif est efficace jour et nuit, et respecte la vie privée des résidents, car les vidéos détecteurs analysent mais n'enregistrent pas.

**Expérimentation à l'EHPAD Les Cerisiers :** SIGMA IP est un service de prévention de chutes. SIGMA IP intègre une caméra dans la chambre du résident, et envoie des alertes sur smartphone pour une visualisation en direct de l'évènement par le personnel. Il permet de détecter toute situation anormale (chute, sortie de lit, temps anormalement long dans les sanitaires...) et d'agir rapidement. Ce dispositif assure un sentiment de sécurité pour le résident et sa famille et réduit le stress du personnel. Il nécessite le Wifi au sein de l'EHPAD.

**Expérimentation à l'EHPAD Les Bruyères :** Le sol connecté Elsi détecte les chutes et prévient le personnel par smartphone pour une intervention immédiate. Il peut signaler les sorties de chambres la nuit pour des résidents à risque de fugue, ou les levers du lit le matin. Il signale aussi la présence de matières organiques au sol (eau, urine), ce qui limite l'usure. Une fois le sol équipé, il est facilement paramétrable sans informaticien.





*« Un cadre de vie agréable  
et adapté aux besoins des  
résidents est indispensable  
au bien-être. »*

## **Axe 2**

---

### **Bien-être**

---

#### **› 1. UN LIEU DE VIE AGRÉABLE**

- › Des espaces répondant aux besoins et au confort des personnes
- › Une recherche permanente de praticité et de sécurité
- › Une prise en compte de l'évolution des besoins et des attentes

#### **› 2. UN ACCUEIL DE QUALITÉ**

- › L'admission, un temps privilégié, consenti et préparé en amont
- › Une attention particulière à l'arrivée du résident
- › Un sens de l'hospitalité

#### **› 3. UNE CULTURE HÔTELIÈRE AFFIRMÉE**

- › Une ambiance chaleureuse et conviviale
- › La restauration, l'affaire de tous
- › Des commodités et services divers au sein des établissements



## 1. UN LIEU DE VIE AGRÉABLE

*Aménager les lieux en prenant en compte les besoins et le bien-être des résidents et du personnel.*

### › DES ESPACES RÉPONDANT AUX BESOINS ET AU CONFORT DES PERSONNES

- › Faire cohabiter des espaces destinés aux rencontres et des espaces intimes/privés
- › Investir un espace pour recréer l'atmosphère d'un café/bistrot ouvert à tous
- › Intégrer des espaces destinés à la stimulation et à la détente (Snoezelen, salle kiné, cinéma)
- › Apporter un soin particulier à l'aménagement et au confort de la chambre et de la salle de bains
- › Proposer une décoration lumineuse, un mobilier combinant fonctionnalité, qualité et design (ex. : poser du parquet, chaleureux et silencieux)
- › Privilégier les matériaux responsables dans l'aménagement

### › UNE RECHERCHE PERMANENTE DE PRATICITÉ ET DE SÉCURITÉ

- › Favoriser l'utilisation d'un matériel ergonomique et pratique pour les résidents et les salariés
- › Mettre en place des dispositifs de sécurité en prenant en compte le droit à la libre circulation
- › Afficher une signalétique claire respectant les critères d'accessibilité

### › UNE PRISE EN COMPTE DE L'ÉVOLUTION DES BESOINS ET DES ATTENTES DES RÉSIDENTS

- › Proposer des chambres modulables pour accueillir des couples ou des personnes ayant un lien de parenté
- › Respecter les contraintes et les besoins spécifiques de la maladie Alzheimer ou apparentée : utiliser les couleurs pastels, donner des repères visuels, permettre la déambulation, faciliter la surveillance permanente

## Pour s'inspirer!



### Le hall d'entrée, un espace de vie ouvert et convivial



Les résidents réunis autour d'un concert de piano organisé dans le hall d'entrée

Au rez-de-chaussée, un hall à l'aménagement soigné constitue un vrai lieu de vie foisonnant d'activités. L'espace, assez grand et ouvert, permet d'accueillir les animations en tous genres. On y fait de la gym douce, on y regarde des films sur un grand écran. Investir ce lieu de passage permet de donner envie aux curieux de se joindre à l'animation. Tous les vendredis, les résidents peuvent assister à la messe, diffusée sur l'écran, et l'espace permet d'installer un petit autel. A l'accueil, un salon est aménagé avec des fauteuils « club » en cuir, ce qui donne du cachet et éloigne d'emblée de l'univers maison de retraite. Les familles sont heureuses de se retrouver dans cet espace chaleureux, installées confortablement dans les grands fauteuils.

EHPAD Les Lauriers

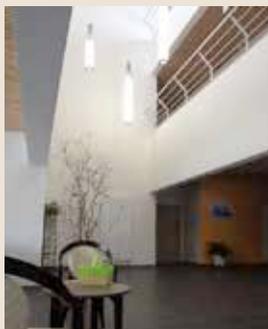


### Réaménager grâce à un partenariat



En 2016, l'EHPAD Hector Berlioz, aidée bénévolement par la société 3M, partenaire de GROUPE SOS Seniors, a entrepris la rénovation du hall d'accueil, lieu très fréquenté par les résidents. Rappelant l'univers administratif d'une salle d'attente d'hôpital, il a été transformé pour devenir un véritable espace de rencontre et de détente. Un des axes d'aménagement a été la convivialité apportée par le « vert » : des plantes vertes et un aquarium ont habillé les murs et l'espace. Afin de favoriser les rencontres, plusieurs ensembles constitués de canapés, chaises et tables, orientés face à face, ont été créés.

EHPAD Hector Berlioz



EHPAD les Sources de Montbronn (Moselle), ouvert en mars 2016



EHPAD La Clairière à Mont-Saint-Martin, ouvert en octobre 2016

### Un aménagement modulable selon les besoins des résidents

L'ensemble des projets de construction de GROUPE SOS Seniors est guidé par la volonté de garantir un lieu de vie qui s'adapte aux besoins évolutifs et spécifiques des personnes âgées. Les établissements intègrent différentes modalités d'accueil. Ainsi, l'unité de vie protégée est conçue pour permettre le bien-être de personnes atteintes de maladies neurodégénératives, grâce à des repères spatio-temporels, une architecture chaleureuse, un espace de vie propre permettant la déambulation... Pour des personnes âgées en perte d'autonomie, des aménagements sont prévus pour un accueil de jour, ou un hébergement temporaire. Chaque ouverture d'établissement est l'occasion d'innover : dans le futur EHPAD de Manois, en Haute Marne, ce sont des personnes handicapées vieillissantes qui pourront être accompagnées dans une unité de vie spécifique.

## 2. UN ACCUEIL DE QUALITÉ

*Créer les conditions pour permettre à la personne de s'intégrer plus facilement et durablement dans son nouvel environnement.*

### › **L'ADMISSION, UN TEMPS PRIVILÉGIÉ, CONSENTI ET PRÉPARÉ EN AMONT**

- › Faciliter les demandes de préadmission et d'admission : indiquer clairement la procédure, proposer des formulaires faciles à remplir, répondre aux sollicitations
- › Permettre aux futurs résidents et aux familles de connaître l'établissement en amont : visites sur rendez-vous, photos, présentation PowerPoint etc.
- › Recueillir systématiquement le consentement de la personne accueillie

### › **UNE ATTENTION PARTICULIÈRE À L'ARRIVÉE DU RÉSIDENT**

- › S'engager en amont : inciter la famille à préparer la chambre avant l'arrivée de la personne
- › Impliquer l'ensemble du personnel et les autres résidents autour de l'arrivée de la personne
- › Accompagner la création de repères spatiaux, temporels et relationnels
- › Apporter des petites touches personnelles (ex: carte de bienvenue, cadeau d'accueil personnalisé)
- › Proposer un programme d'adaptation sur une période plus longue avec l'aide d'un référent

### › **UN SENS DE L'HOSPITALITÉ**

- › Former l'équipe aux principes fondamentaux de l'accueil
- › Communiquer par tous moyens les dispositions prises en matière d'accueil de tous les publics au sein de l'EHPAD
- › Organiser la gestion des sollicitations pour améliorer la qualité de la réponse donnée aux familles et aux prescripteurs

## Pour s'inspirer!



### Des tenues colorées pour identifier l'équipe

Il est important que le résident sache dès son arrivée avec qui communiquer pour obtenir une réponse rapide et adaptée. Des tenues différentes, colorées, permettent d'identifier le personnel de l'équipe. Associer à chaque personne une couleur permet l'identification des différents rôles. Ainsi, en fonction de la teneur de la demande, le résident s'adressera à l'ASL (en fushia), à une hôtelière (chemisier et pantalon noir), à une aide-soignante (en turquoise) ou encore à une infirmière (en blanc avec un liseré turquoise).



### À chaque nouvelle admission, s'adapter à une situation particulière

Aujourd'hui, ce n'est plus le résident qui s'adapte à la structure, mais l'inverse. À chaque admission, il faut s'adapter à une situation particulière. Avec la maladie d'Alzheimer, nous sommes confrontés à l'apparition de symptômes chez des personnes de plus en plus jeunes. Cela demande de changer d'approche : le suivi et l'implication de la famille est alors obligatoire, non seulement du conjoint, mais aussi des enfants. La prise en charge est différente, la personne dormant peu, se déplaçant jour et nuit dans les couloirs. Pour la population « ordinaire », nous accueillons des personnes qui ont souvent plus de 85 ans. Elles restent donc de moins en moins longtemps dans l'établissement. Dès leur arrivée, il faut réfléchir avec elles et avec leurs familles à l'accompagnement en fin de vie.

EHPAD Les Cerisiers

### 3. UNE CULTURE HÔTELIÈRE AFFIRMÉE

*Proposer un service hôtelier, de qualité pour tous les résidents, quelle que soit sa situation.*

#### › UNE AMBIANCE CHALEUREUSE ET UNE CONVIVIALE

- › Cultiver la convivialité et le savoir-être dans chaque établissement
- › S'inspirer des pratiques classiques de la restauration et de l'hôtellerie afin de proposer un service haut-de-gamme et convivial

#### › LA RESTAURATION, L'AFFAIRE DE TOUS

- › Assurer une maîtrise complète de la prestation repas avec pour intention première la satisfaction des résidents
- › Faire du repas un moment de plaisir pour tous les résidents, y compris les plus dépendants
- › Soigner la restauration : nappage, décoration de table, service (en tenue)
- › Proposer une restauration saine et responsable avec des menus adaptés et déclinés au goût et à l'état de santé du résident
- › Conjuguer les habitudes alimentaires de chaque région avec les produits frais et régionaux utilisés par nos chefs de cuisine
- › Introduire de nouvelles techniques (ex. : le manger-main, mixer gourmand) pour ne pas « automatiser » le geste de l'aide aux prises des repas
- › Associer les résidents à la préparation des repas

#### › DES COMMODITÉS ET SERVICES DIVERS AU SEIN DE L'ÉTABLISSEMENT

- › Développer une offre de services diversifiée répondant aux besoins des résidents : traitement du linge, distributeurs de boissons, coiffeur, bibliothèque, Internet, superette, boutique éphémère etc.

## Pour s'inspirer!



### Comme au restaurant



« Comme au restaurant » est un projet que nous avons mis en place il y a un an dans nos deux établissements. C'est un moment privilégié autour d'un repas, organisé pour un petit groupe de résidents. L'objectif est de leur proposer un menu qui sort de l'ordinaire, à partir de leurs propres envies. « Comme au restaurant », c'est permettre au résident de retrouver les saveurs d'antan et des plats difficiles à proposer à l'ensemble des résidents (ex. : foie de veau, raclette, pain perdu). C'est pendant une réunion hebdomadaire que sont recueillies toutes les envies et idées. Le projet avait lieu tous les trimestres, mais nous avons de plus en plus de demandes de résidents, si bien que nous le faisons tous les mois ! Dans une salle à part, bien décorée, les résidents sont servis à table, avec menu, service élégant, et une bouteille de vin.

**Thomas Rubion, directeur,**  
EHPAD Les Tulipiers et Les Magnolias



### Un vide-dressing dans l'EHPAD



À l'EHPAD La Kissel, une petite boutique éphémère a été installée dans l'enceinte de l'établissement. Vêtements, chaussures, bijoux et petits accessoires de mode (sacs, foulards, cravates, chapeaux) étaient mis à la disposition des résidents gratuitement. Une opportunité pour les résidents de bénéficier d'un vêtement qu'ils choisissent eux-mêmes, dans un univers recréé pour se rapprocher au mieux d'une boutique de prêt-à-porter ordinaire avec miroir, cabine d'essayage et les conseils bienveillants d'une pensionnaire pour le choix d'une robe ou d'un pantalon. Le but était surtout de se faire plaisir, de pouvoir à nouveau faire des choix selon ses goûts et ses envies. Cette expérience a été autant appréciée des pensionnaires que des familles qui ont demandé à renouveler l'opération. Les articles proposés venaient essentiellement de dons extérieurs. Ils ont été entièrement triés, pliés et agencés par les résidents de l'unité de vie protégée, un bon moyen de faire travailler la motricité.

EHPAD La Kissel

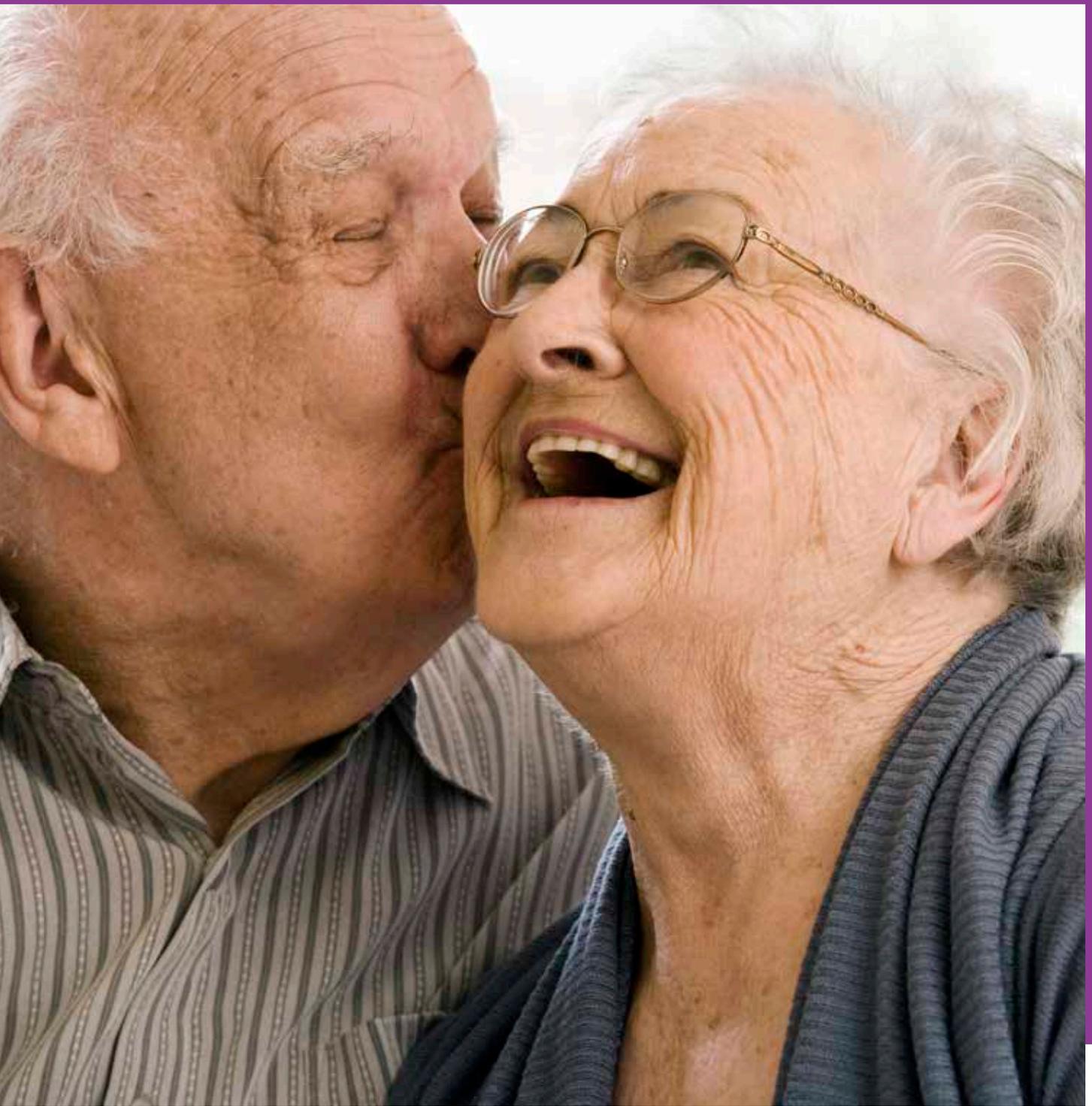


### Préparer un repas festif tous ensemble

Ensemble, les équipes en cuisine et les résidents ont réalisé un menu incluant une entrée, un plat et un dessert. L'Italie était à l'honneur. Des résidents d'origine italienne se sont portés volontaires pour cuisiner un repas transalpin. S'investir dans la préparation du repas a été extrêmement apprécié par les résidents, et source d'échanges avec les cuisiniers.

EHPAD Le Tournebride





« Notre ambition est de prendre  
en compte la singularité de  
chaque personne. »

## Axe 3

---

### Personnalisation

---

#### › 1. UN ESPACE DE VIE PERSONNALISABLE

- › Un service d'aide à la personnalisation
- › Un lieu à investir émotionnellement par le résident
- › Adapter la sémantique des espaces

#### › 2. LE RESPECT DE L'INTIMITÉ DU RÉSIDENT

- › Garantir l'aspect privatif de la chambre du résident
- › Respecter la vie affective et sexuelle

#### › 3. LE PROJET D'ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ (PAP)

- › Un projet d'accompagnement co-construit et évolutif
- › Un accompagnement spécifique pour chaque résident
- › Des aptitudes personnelles valorisées et accompagnées



## 1. UN ESPACE DE VIE PERSONNALISABLE

*Proposer un cadre qui permette au résident de se sentir chez lui tout en intégrant les nécessités d'un lieu adapté aux soins.*

### › **UN SERVICE D'AIDE À LA PERSONNALISATION**

- › Proposer systématiquement un rendez-vous de « conseil à l'aménagement » pour le résident et la famille avec l'objectif de concilier la personnalisation de la chambre et les impératifs de sécurité, d'accessibilité et de soins
- › Solliciter les services de professionnels pour aider à l'aménagement

### › **UN LIEU À INVESTIR ÉMOTIONNELLEMENT PAR LE RÉSIDENT**

- › Donner la possibilité aux résidents d'apporter un ou deux meubles personnels et des objets sentimentaux
- › Prévoir dans l'équipement standard de la chambre des meubles adaptés pour accueillir les objets souvenirs
- › Accompagner la famille et le résident dans l'appropriation émotionnelle du lieu

### › **ADAPTER LA SÉMANTIQUE DES ESPACES**

- › Se rapprocher de l'univers du domicile privé en adaptant la sémantique des espaces : veiller à parler d'« étage », d'« appartement » et non d'« unités de vie »
- › Afficher cette nouvelle sémantique des espaces dans la signalétique : donner des noms aux étages...

## Pour s'inspirer!



### Une chambre personnalisée en amont

« Nous incitons fortement la famille à venir aménager en amont la chambre de leur proche. La famille a la possibilité de réserver la chambre une à deux semaines, afin de la préparer, de la décorer, d'étiqueter le linge... Un ouvrier est disponible pour les aider, par exemple pour installer des cadres. La personne apporte souvent son propre fauteuil, un ou deux meubles à elle. Cela permet de s'approprier les lieux peu à peu. Lors de la visite de préadmission, nous demandons à la famille des renseignements concernant leur proche, ses goûts, ce qu'il aime. Un cadeau d'accueil personnalisé attend le résident pour son arrivée. Pour une femme, cela peut être un bouquet de fleurs, mais si la personne aime les échecs, nous pourrions lui offrir un jeu. »

Nathalie Vidal, directrice  
EHPAD Les Érables



Une résidente poste une lettre dans la boîte aux lettres de l'EHPAD Les Lauriers



### Des chambres modulables pour accueillir les couples

À L'EHPAD La Clairière de Mont-Saint-Martin, inauguré en mars 2017, la possibilité de personnaliser et d'adapter les chambres aux besoins de chaque résident a été pensée en amont dans la conception des lieux. Cet établissement pouvant accueillir 100 personnes âgées est composé de chambres individuelles. Cependant six peuvent être aménagées pour accueillir des couples. Avoir des chambres modulables permet de répondre à un réel besoin d'intimité des personnes accueillies en couple qui se sentent ainsi « chez elles ».

EHPAD La Clairière



## 2. LE RESPECT DE L'INTIMITÉ DU RÉSIDENT

*Préserver les relations et des espaces d'intimité, partie intégrante de la bienveillance institutionnelle.*

### › GARANTIR L'ASPECT PRIVATIF DE LA CHAMBRE DU RÉSIDENT

- › Proposer des éléments symboles du domicile : nom sur la porte ou signe de reconnaissance (photo, pictogramme), clé, boîte aux lettres...
- › Former les salariés à l'entrée dans un espace privé : frapper à la porte et attendre d'être invité à entrer; ne pas pénétrer dans la chambre du résident s'il n'est pas présent, en dehors de ce qui a été convenu avec lui préalablement
- › Garantir la sécurité des personnes

### › RESPECTER LA VIE AFFECTIVE ET SEXUELLE

- › Éviter d'intervenir dans les relations entre les résidents, mais être vigilant afin de définir si les rapports sexuels sont consentis, notamment dans le cas de couples dont une personne (ou les deux) ont une démence
- › Inviter les résidents à avoir un comportement adapté en collectivité (pas de démonstration en public, garder sa vie sexuelle privée)
- › Proposer des réunions institutionnelles pour parler de la sexualité en établissement

## Pour s'inspirer!



### Une sonnette à la porte



L'apport de la sonnette à la porte de chaque résident a pour but de matérialiser l'espace privé dans les espaces de circulation et de garantir matériellement l'absence d'intrusion volontaire dans le logement sans le consentement du résident. Le dispositif actuel est composé d'une sonnette extérieure bien visible et d'un boîtier à l'intérieur de la chambre qui diffuse et s'éclaire (indispensable pour les personnes malentendantes). Les sonnettes sont personnalisables, disposent de différents sons et peuvent donc être bien reconnues par les résidents. Le personnel, formé à l'utilisation, aime bien ce dispositif car « cela prévient que tu arrives », et les résidents l'apprécient beaucoup : « ça marche bien et c'est assez discret », « je veux qu'on sonne à ma porte car c'est chez moi ».

EHPAD Bois de Bléville



### La sexualité des personnes âgées, une réflexion menée chez GROUPE SOS Seniors



Marie de Hennezel, psychologue clinicienne, et le Dr Guy Sebbah, délégué général du GROUPE SOS lors du UP Pro du 11 mars 2016

La vie affective et sexuelle des personnes âgées a été abordée à plusieurs reprises lors d'évènements du GROUPE SOS, afin d'en cerner les enjeux au quotidien pour les résidents et pour le personnel des EHPAD. Une « Up Pro » au titre provocateur, « Des sex-toys en maison de retraite », a permis de délier les langues sur cette thématique qui reste tabou. Cette rencontre a réuni Marie de Hennezel, psychologue clinicienne, et Annie de Vivie, fondatrice du site d'information Agevillage. Un atelier lors de la Journée du Personnel du 21 avril 2016 a croisé les regards de médecins en gériatrie et de psychologues. Au-delà du rappel du cadre juridique, des conseils ont été donnés sur la conduite à adopter face aux résidents et aux familles dans des cas concrets. Un groupe de travail s'est aussi réuni avec l'Agence Régionale de Santé.



### Fêter la Saint Valentin

À l'EHPAD Les Cerisiers, ce sont les résidents qui ont organisé eux-mêmes une fête en l'honneur de la Saint Valentin. La salle de restaurant a été décorée avec des nappes rouges et roses, des serviettes en forme de cœur et des fleurs sur les tables. Les familles ont été invitées pour un repas en musique. L'occasion pour un couple habitant à l'EHPAD, marié depuis 70 ans, de fêter leur union. Six couples habitent l'EHPAD, mais pour certains, seule une des deux personnes est accueillie dans la structure ; c'est donc un moment qui peut être vécu douloureusement et qui demande de la délicatesse. Dans ce cas, l'équipe reste dans la discrétion en offrant un simple bouquet de fleurs ou un gâteau.

EHPAD Les Cerisiers



## 3. LE PROJET D'ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ (PAP)

*Formaliser les besoins et attentes, par nature évolutifs, du résident. Accompagner le résident dans ses choix et orientations, savoir déceler et valoriser ses aptitudes individuelles.*

### › UN PROJET D'ACCOMPAGNEMENT CO-CONSTRUIT ET ÉVOLUTIF

- › Former le personnel au PAP afin que la démarche, le sens et l'intérêt soient partagés
- › Faire participer le résident comme « membre » à part entière de l'équipe en charge de son PAP
- › Impliquer les familles tout en veillant à ce que les souhaits du résident soient respectés
- › Réviser le PAP a minima une fois par an, l'adapter à l'évolution du résident
- › Animer et fédérer autour du projet de la personne

### › UN ACCOMPAGNEMENT SINGULIER RÉSERVÉ À CHAQUE RÉSIDENT

- › Prendre en compte le processus d'arrivée à l'EHPAD (accompagnement à la décision, préparation psychologique du résident)
- › S'appuyer sur l'histoire de vie du résident et considérer son parcours dans la construction de son projet dans l'établissement
- › Institutionnaliser la personnalisation par l'accompagnement d'un référent issu de l'équipe qui suit le résident dans son projet
- › Mettre en place des moyens techniques et humains pour parvenir à individualiser l'accompagnement de la fin de vie en EHPAD

### › DES APTITUDES PERSONNELLES VALORISÉES ET ACCOMPAGNÉES

- › Repérer les compétences et les potentialités du résident pour créer de nouvelles activités, l'impliquer dans la vie de l'établissement, notamment dans les tâches de la vie quotidienne (arrosage des plantes, pliage du linge, cuisine, gestion des animaux)
- › Permettre au résident d'avoir un rôle social, circonscrit et valorisé en lui conférant des tâches ou en l'incitant à transmettre son savoir-faire
- › Favoriser le maintien de l'autonomie et des capacités
- › Favoriser le maintien des centres d'intérêts et des passions (sport, cinéma, jardinage, bricolage etc...)

## Pour s'inspirer!



### Continuer une activité exercée depuis 20 ans



Agée de 83 ans, Mme P. a emménagé l'EHPAD Les Tilleuls à Terville en août 2009. Mme P. avait du mal à s'intégrer, elle était même parfois agressive, en colère. C'est en élaborant son PAP que nous avons appris qu'elle faisait auparavant du rotin dans une association, et ceci depuis 20 ans. Nous lui avons demandé si elle souhaitait continuer cette activité, si elle en avait la possibilité. Nous lui avons montré que cela lui permettrait également de sortir de l'établissement et de revoir ses amies. Nous avons pris contact avec l'association et organisé une rencontre qui s'est faite dans le cadre d'un bénévolat. Les rencontres sont devenues régulières et ont permis aux autres résidents de l'EHPAD de s'initier à cette activité, Mme P. leur donnant des conseils. Au fil du temps, nous avons pu constater une amélioration chez Mme P. Aujourd'hui âgée de 90 ans, elle continue à effectuer cette activité et est tout à fait intégrée.

EHPAD Les Tilleuls



### Une sortie à la piscine municipale



Mme V. a ce qu'elle appelle un « projet fou » : retourner à la piscine. Ses référentes PAP ont entendu sa demande timide. Elles ont étudié les possibilités de réalisation du projet. Lors d'une réunion pluridisciplinaire réunissant un psychologue, un animateur, la gouvernante de l'EHPAD ainsi que ses référentes, Mme V. a pu exprimer son désir. Présent lors de l'échange, son fils assure son soutien tout au long du projet. Tout est mis en œuvre par les référentes pour le concrétiser: agencement des plannings, contact avec la piscine pour mettre en place une aide matérielle. Le jour j, Mme V. est accompagnée de ses référentes, ce qui renforce fortement leurs liens. Ravie, et motrice de son projet, Mme V. émet l'idée d'y retourner, combinée cette fois-ci avec un restaurant. Le bon déroulement de cette sortie a permis à l'animateur d'envisager de la proposer à d'autres résidents.

EHPAD Les Tulipiers



### De la peinture sur toile

Pour une personne active et d'esprit indépendant, l'arrivée en maison de retraite peut être douloureuse. C'est le cas de Mme B., arrivée à l'EHPAD La Forêt suite à une grave intervention. Pendant un an, elle s'isole des autres résidents et refuse de participer à la vie de la maison. C'est en l'incitant à raconter ses activités antérieures qu'une animatrice découvre une de ses passions : la peinture sur soie. Elle lui propose alors de reprendre cette activité, mais sur toile. Mme B. accepte de relever le défi et peint dans sa chambre. Pratiquer cette activité lui a permis de sortir de son isolement en créant peu à peu des liens avec son nouvel entourage. Elle est aujourd'hui très bien intégrée ; son prochain défi est la confection d'objets pour le marché de Noël du quartier.

EHPAD La Forêt





« La personne âgée, acteur de la vie sociale, est en interaction permanente avec son environnement humain. »

## Axe 4

---

### Vie sociale

---

#### › 1. LE RÉSIDENT, ACTEUR DE LA VIE SOCIALE

- › Permettre au résident de maintenir un rôle social et citoyen
- › Communiquer de façon adaptée pour stimuler l'implication des résidents
- › Favoriser un rôle de transmission d'expérience et de savoir-faire
- › Favoriser la création de liens entre les résidents

#### › 2. L'ÉQUIPE, VECTEUR DE LA RELATION RÉSIDENT-FAMILLE

- › Une implication forte dans la vie sociale
- › Faire le lien entre le résident et la famille
- › Déployer une pédagogie auprès des familles

#### › 3. DONNER UNE PLACE AUX FAMILLES ET AUX BÉNÉVOLES

- › Le conseil de la vie sociale, lieu privilégié d'expression
- › Des familles actives, qui ont un véritable rôle au sein de l'établissement
- › Accompagner les bénévoles dans leur engagement



## 1. LE RÉSIDENT, ACTEUR DE LA VIE SOCIALE

*Accorder une place active au résident lui permettant d'évoluer dans son environnement interne et externe.*

### › PERMETTRE AU RÉSIDENT DE MAINTENIR UN RÔLE SOCIAL ET CITOYEN

- › Favoriser au maximum la possibilité pour le résident de continuer à exercer ses activités précédentes et de passer un moment avec sa famille et ses amis à l'extérieur de l'EHPAD
- › Impliquer le résident dans la vie de sa commune (participer aux initiatives et fêtes dans le quartier) et le valoriser en tant que citoyen ; l'inviter à s'exprimer par les instances au sein de l'EHPAD
- › Associer les résidents à la réalisation de projets d'ouverture menés par l'EHPAD lui permettant ainsi de vivre son époque

### › COMMUNIQUER DE FAÇON ADAPTÉE POUR STIMULER L'IMPLICATION DES RÉSIDENTS

- › Considérer l'EHPAD comme un lieu de vie qui appartient d'abord aux résidents
- › Permettre au résident d'aller chercher de l'information lui-même et proposer un accompagnement qui aide le résident à organiser et planifier sa journée (système d'affichage, signalétique adaptée, aménagement, etc.)
- › Clarifier les règles afin que chacun sache quel est son périmètre d'action individuel au sein de la collectivité

## Pour s'inspirer!



### Un projet artistique conjoint et participatif



Les résidents, le personnel et les familles se sont lancés dans le projet de créer des tableaux confectionnés uniquement avec du matériel de récupération (rouleau de papier, capsule Nespresso, tissus, papier, boutons, couverts, bijoux etc...). Aujourd'hui, 10 tableaux ornent les murs de l'établissement. L'animatrice de l'EHPAD souligne l'impact incontestable que cet atelier a eu sur les résidents. Par exemple, quelques résidents réticents à la participation à cette activité, certainement lié à la peur de l'échec, ont tout d'abord donné leur avis sur le choix des couleurs, puis des objets, et ensuite l'envie de coller les premiers éléments est arrivée. Les résidents, les familles et le personnel multiplient les échanges afin de réfléchir à l'élaboration de nouveaux tableaux. Les résidents sont très fiers et valorisés.

EHPAD Les Lilas



### Une navette pour se rendre au centre-ville



Ce projet vise à permettre aux personnes âgées de se rendre au centre-ville de manière autonome pour y faire leurs achats, se promener au marché, se rendre à un rendez-vous médical, se rencontrer, par la mise à disposition d'une camionnette de GROUPE SOS Seniors. À Wantzenau, la municipalité est à l'origine du projet. L'EHPAD Le Tilleul prête un minibus adapté pour transporter des personnes à mobilité réduite, à un chauffeur bénévole qui conduit les personnes intéressées au centre-ville tous les vendredis après-midi. Pour les résidents qui en sont encore capables, c'est un moyen de conserver une forme d'autonomie, et de tisser des liens avec les habitants du quartier au cours des goûters organisés par la municipalité. Mais il s'agit aussi de permettre aux personnes âgées non résidentes de sortir de leur isolement.

EHPAD Le Tilleul



### Des résidents impliqués dans une action de bénévolat



L'EHPAD Hector Berlioz a mis en place un partenariat avec la société Saint Vincent de Paul, réseau de proximité venant en aide aux personnes seules et démunies. Les résidents participants ont réalisé des vêtements en tricot crochet (chaussettes, écharpes, mini drap). Ces vêtements ont été donnés en cadeau à des enfants malades visités par les bénévoles de l'association partenaire. La laine a été récupérée par recyclage d'anciens vêtements. En tricotant pour ces enfants, les personnes âgées se sont senties utiles et confirmées dans leur capacité à agir pour la société.

EHPAD Hector Berlioz



### Le guide de l'animation

Ce guide a été réalisé par le Comité d'animation et de vie sociale de GROUPE SOS Seniors pour qu'au-delà de l'activité occupationnelle, la richesse de l'animation contribue au bien-être des résidents. Il propose de multiples animations, à mettre en place avec l'implication de tous : le personnel, les résidents, les familles, les bénévoles. Inspirant et pratique, il met à disposition des fiches qui détaillent le déroulement des séances. Pour chacune sont présentés la difficulté de l'animation, la durée, le nombre idéal de participants et le coût éventuel. Quatre axes sont privilégiés : la stimulation cognitive, la stimulation motrice, les activités sensorielles et artistiques et les activités sociales. Des témoignages illustrent la réalisation. Évolutif, ce guide sera complété par les initiatives de chaque établissement.

## 1. LE RÉSIDENT, ACTEUR DE LA VIE SOCIALE

*Accorder une place active au résident lui permettant d'évoluer dans son environnement interne et externe.*

### › FAVORISER UN RÔLE DE TRANSMISSION D'EXPÉRIENCE ET DE SAVOIR-FAIRE

- › Valoriser le savoir-faire, les témoignages des anciens à travers des activités qui favorisent l'expression
- › Proposer des projets notamment intergénérationnels afin de permettre aux résidents d'avoir un rôle de repère et de transmission (ex. : aide aux devoirs avec les écoliers)
- › Construire des partenariats avec des écoles et des lycées sur un mode collaboratif

### › FAVORISER LA CRÉATION DE LIENS ENTRE LES RÉSIDENTS

- › Investir un lieu pour créer du lien social et ritualiser les rencontres (ex. : Stammtisch)
- › Organiser des activités en tenant compte d'un intérêt commun à plusieurs résidents afin de faciliter leur rencontre
- › Nommer un médiateur afin de permettre aux résidents de régler des conflits entre eux, sans nécessairement faire appel à l'équipe

## Pour s'inspirer!



### Un résident conférencier dans une école

L'équipe de l'EHPAD Les Noisetiers a su écouter le désir d'un résident féru d'histoire qui souhaitait partager ses connaissances aux plus jeunes. L'animatrice a pris contact avec les établissements scolaires environnants pour réaliser ce souhait. Le but est que le résident ait un rôle de conférencier au sein du collège ou du lycée, afin de vivre ainsi un réel échange intergénérationnel, donnant envie à chacun de se retrouver régulièrement.

EHPAD Les Noisetiers



### Des rencontres intergénérationnelles



Visite à l'école voisine



### Des tablettes pour échanger et découvrir

« Le jeune bénévole intervenant multimédia apporte 4 tablettes deux fois par

mois à l'occasion de séances d'initiation. Certaines personnes âgées y arrivent facilement, sont vite autonomes et très motivées ; pour d'autres, l'aide et l'accompagnement sont nécessaires à chaque instant. Une de nos résidentes est passionnée par les visites virtuelles via Google Maps. Elle aime retourner à Colmar ou dans les lieux qu'elle a visités, et nous raconter ses souvenirs. Les tablettes sont l'occasion d'échanges conviviaux entre résidents et animateurs. Elles permettent au résident d'être ouvert sur le monde et de se sentir en phase avec son époque. »

Suzanne Dupont, animatrice,  
EHPAD Les Mélèzes



Un partenariat avec des étudiants de l'université paris 13



### Des chariots pour préparer ensemble le repas



Des chariots cuisine permettent aux résidents de s'impliquer dans la confection du repas, moment majeur de la journée. Le chariot mobile est tout équipé : four, micro-onde, plaques de cuisson, ustensiles et machines diverses, et adapté aussi bien à une personne mobile qu'à une personne en chambre. Accompagnés des soignants et des ASL, les moments autour de la préparation de repas sont source d'échanges conviviaux et rompent l'isolement en chambre. Le chariot est construit sur place par le personnel grâce à un guide de construction pour un coût de 850 euros.

EHPAD Les Pins



Jeux de société intergénérationnels

EHPAD Hector Berlioz

## 2. L'ÉQUIPE, VECTEUR DE LA RELATION RÉSIDENT-FAMILLE

*L'équipe joue un rôle décisif dans les relations entre l'établissement, le résident et sa famille.*

### › UNE IMPLICATION FORTE DANS LA VIE SOCIALE

- › Adopter une vision coopérative et permettre à l'ensemble du personnel de s'impliquer dans la programmation.
- › Être une équipe garante d'activités pensées en fonction du public accueilli, adaptées au niveau de la dépendance, respectueuses du rythme et du choix du résident
- › Travailler l'intégration des résidents dans le collectif

### › FAIRE LE LIEN ENTRE LE RÉSIDENT ET LA FAMILLE

- › Accompagner la relation et entretenir les liens existants entre le résident, ses proches ou ses contacts extérieurs
- › Utiliser les nouveaux outils de communication pour organiser des liens différents
- › Être à l'écoute du résident, savoir déceler ses besoins et faire entendre aux familles les souhaits du résident

### › DÉPLOYER UNE PÉDAGOGIE AUPRÈS DES FAMILLES

- › Accompagner les familles : savoir expliquer et dédramatiser les situations complexes relatives au résident
- › Sensibiliser et informer sur les maladies et la dépendance afin que les familles puissent mieux comprendre et accepter la situation de leur aîné
- › Suggérer la médiation du psychologue en cas de conflit entre le résident et sa famille

## Pour s'inspirer!



### Le café des familles

Le café des familles est un moment différent du goûter classique : les familles sont invitées à prendre le goûter avec l'équipe et leurs parents dans le grand salon (au lieu de la salle à manger). Changer de lieu en fait un moment exceptionnel pour les résidents et leurs familles : elles ont l'impression d'être dans un salon de thé. Des boissons et des pâtisseries fraîches sont servies, cuisinées par le chef de l'EHPAD et payées par les familles. Le plus de ce café est qu'il est tenu par des bénévoles du Relais amical du groupe Malakoff\*. C'est un moment convivial où les résidents s'installent où ils le souhaitent, pour se retrouver, échanger avec d'autres familles, connaître l'équipe, les bénévoles, dans un autre contexte.

\*Les 42 Relais Amicaux Malakoff Médéric, répartis sur toute la France, rassemblent des bénévoles retraités engagés au service des autres

EHPAD Les Mélèzes



### Des conférences ouvertes à tous



« Nos conférences-débats intitulées « Parlons-en » réunissent 20 résidents une fois par mois et sont ouvertes aux familles et aux aidants. Nous débattons de l'évolution de la structure... mais surtout de thèmes qui ont fait l'objet de demandes particulières de la part des résidents et des familles. Nous évoquons par exemple la maladie d'Alzheimer, la fin de vie, les personnes de confiance et les directives anticipées. Les résidents sont très demandeurs pour que l'on aborde des sujets tels que la mort, la douleur... Ces conférences permettent de dédramatiser certaines situations pour les familles. Avoir un proche qui vit dans une unité protégée suscite des interrogations, des inquiétudes : il faut informer, rassurer, faire comprendre que l'évolution de la maladie est différente pour chaque personne. »

Marie-France Laffitte, directrice  
EHPAD Les Cerisiers



### L'application Familizz, pour faire le lien entre résident, équipe et proches

Familizz®



Familizz, c'est un peu le pendant de Facebook pour l'EHPAD. Cette application permet de donner des nouvelles de l'EHPAD et du résident à sa famille. Les familles téléchargent l'appli et ont un code spécifique pour accéder à la page. Le contenu est alimenté par l'EHPAD en interne : photos, agenda des activités, nouvelles de la vie quotidienne... Familizz vient en complément de la communication en interne de l'établissement, qui reste souvent invisible pour les familles. Cela permet de donner une image positive de l'établissement en mettant en valeur ses actions : l'EHPAD est un lieu dynamique et animé. Les familles comprennent mieux l'accompagnement du personnel. Elles peuvent aussi donner de leurs nouvelles via l'appli à travers des messages dédiés, des photos...un peu comme des cartes postales, « un petit coucou du ski » par exemple. L'établissement reçoit une notification et montre le message au résident.

EHPAD Les Mirabelliers, Les Iris, Le Lien,  
Le Bois de Bléville, Sainte Germaine



### 3. DONNER UNE PLACE AUX FAMILLES ET AUX BÉNÉVOLES

*Organiser la possibilité pour les familles et les aidants de jouer un rôle dans la vie de leurs aînés et dans l'établissement.*

#### › LE CONSEIL DE LA VIE SOCIALE, LIEU PRIVILÉGIÉ D'EXPRESSION

- › Renforcer le rôle du CVS pour en faire un organe privilégié de l'expression des familles et des bénévoles : permettre une réelle représentation et participation de chacune des parties prenantes (résident, famille, personnel, bénévole)
- › Faire remonter les questions, les suggestions en amont, et donner un retour des réunions et décisions prises ; en amont du conseil, mettre à la disposition des représentants une salle pour recueillir les avis des résidents et des familles
- › Favoriser la représentation des résidents et des familles dans les groupes de réflexion internes (ex. : sur le projet d'établissement)

#### › DES FAMILLES ACTIVES, QUI ONT UN VÉRITABLE RÔLE AU SEIN DE L'ÉTABLISSEMENT

- › Inviter les familles à participer aux animations de l'EHPAD (ex. : accompagner les sorties) et à être force de proposition
- › Impliquer les familles aux étapes cruciales du projet d'accompagnement personnalisé de leur aîné
- › Développer un système de parrainage entre les familles pour accompagner l'intégration et la vie dans l'EHPAD ; organiser par trimestre une après-midi « nouveaux arrivants » avec la présentation du résident et de sa famille ; créer une liste de diffusion e-mails

#### › ACCOMPAGNER LES BÉNÉVOLES DANS LEUR ENGAGEMENT

- › Inciter à créer une association de bénévoles (ou d'un partenariat avec une association existante) qui fédère, dynamise et cadre l'activité des bénévoles
- › Travailler un projet global : valoriser l'engagement, proposer des formats d'engagements divers et souples
- › Former les bénévoles, sur des thématiques telles que l'accompagnement de personnes atteintes de démence, les maladies neurodégénératives...

## Pour s'inspirer!



### Un CVS responsabilisé par la direction

Des familles réclamaient davantage de communication autour du Conseil de la Vie Sociale (CVS). Pour répondre à cette demande, la directrice de l'EHPAD Les Cèdres a reçu les représentants des familles du CVS et les a incité à diffuser eux-mêmes le compte-rendu de la réunion. Ils ont pour cela récolté les adresses e-mail de chaque famille et créé une liste de diffusion. Aux Magnolias et aux Tulipiers, pour renforcer la représentation de tous, 15 jours avant le conseil, une salle est mise à disposition des représentants pour recevoir les résidents et les familles. Cela nécessite de bien communiquer auprès des familles et des résidents pour les encourager à venir émettre leur avis. Responsabiliser les représentants du CVS et les rendre acteurs de la diffusion d'information est gage de confiance et de transparence de la part de la direction.

EHPAD Les Cèdres, Les Magnolias et Les Tulipiers



Les représentants CVS présentent leurs activités lors de la journée portes ouvertes. EHPAD Hector Berlioz



### Une association de bénévoles active dans l'animation et la recherche de fonds

Aux Lauriers, lorsque naît une idée de projet, l'association de bénévoles s'active pour trouver les fonds! Cette association est constituée d'une trentaine de bénévoles, souvent issus des familles des résidents. Elle fait des demandes de subventions auprès d'acteurs divers, comme la banque Crédit Mutuel de Longeville ou encore la Mairie. Lorsqu'ils ont une idée, ils se réunissent en commission où ils convient la directrice, pour validation. Grâce à eux, une mini boutique a été mise en place au sein de l'EHPAD, ouverte tous les lundis par une bénévole. La directrice compte s'appuyer sur eux pour l'achat d'un home cinéma ou encore pour acquérir une borne mélo (il s'agit d'un dispositif multimédia facilement maniable par les résidents, permettant l'animation musicale d'un espace avec jukebox, diaporama etc...).

EHPAD Les Lauriers



### L'animation régulière d'une bénévole



Aux Mirabelliers, Paulette, bénévole, vient chaque jeudi avec sa besace qui recèle de surprises leur servant de support. Dernièrement, elle a amené une collection de poupées : des barbies, des poupées de chiffon et de porcelaine, des santons, des poupées folkloriques... Elle prépare sa séance en amont en effectuant des recherches pointues en bibliothèque. Tous les sujets y passent : les maisons de nos régions, les fables de La Fontaine, les voitures d'avant... Une heure durant, on papote, on se passe de main en main les objets, on échange. Paulette participe à préserver les capacités sociales et d'expression des résidents.

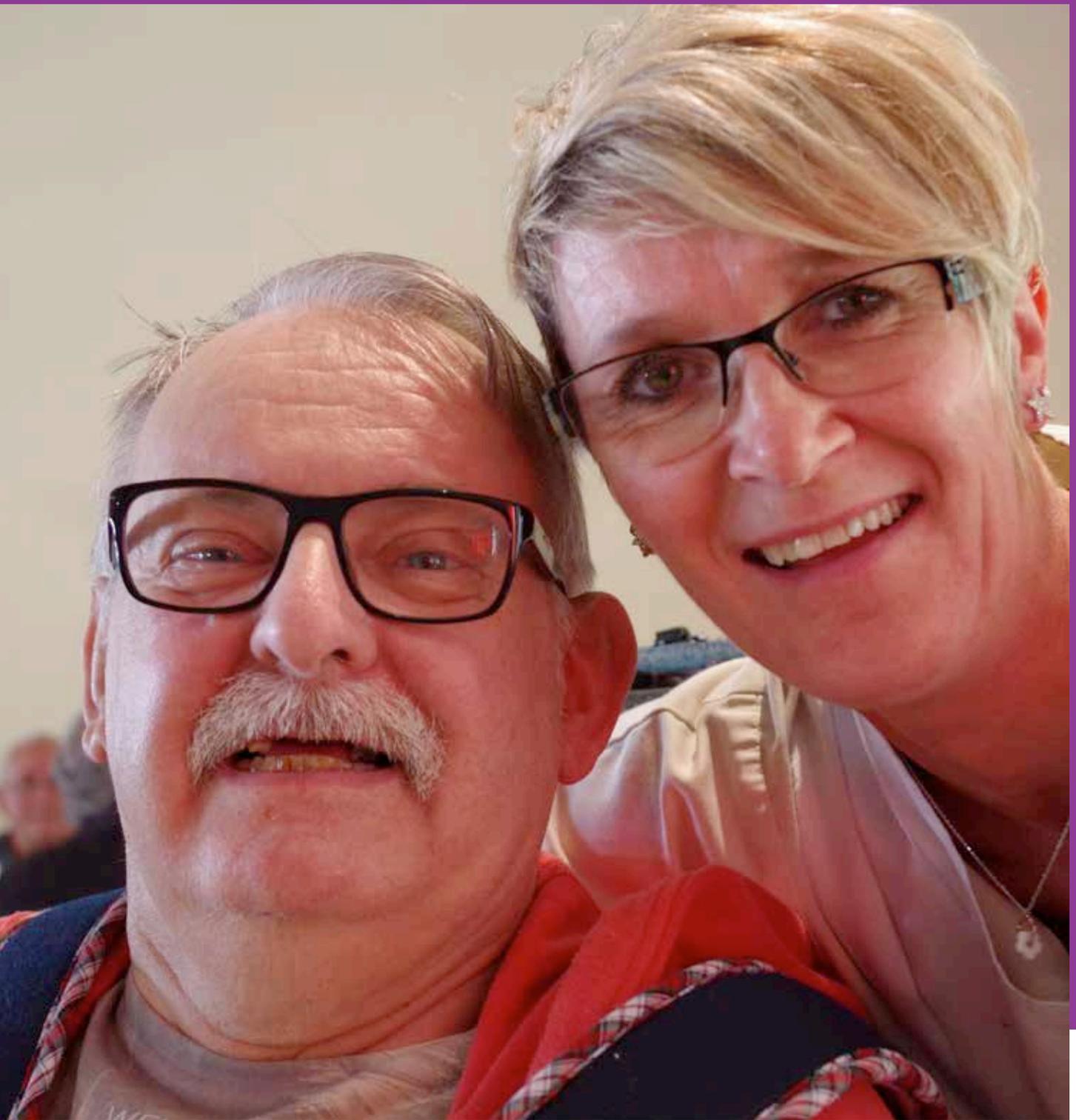
EHPAD Les Mirabelliers



### Des réunions spéciales familles

*« Ces réunions viennent en complément du CVS et sont réservées exclusivement aux familles. Elles sont formelles (ordre du jour et compte rendu), mais permettent de régler des problèmes plus personnels. Ainsi, la fille d'une résidente a exprimé son inquiétude lors des sorties de sa mère hors de l'établissement. Atteinte de troubles cognitifs, elle risquait de se perdre. La solution est alors trouvée durant la réunion : un badge personnalisé permettra de la retrouver. Cette solution est dorénavant connue des autres familles qui l'activeront si besoin. »*

Aude Lecoanet, directrice,  
EHPAD Les Cèdres



« Nos établissements sont des établissements responsables et ouverts sur l'extérieur. »

## Axe 5

---

### Ouverture

---

#### › 1. UN LIEU INTÉGRÉ DANS SON TERRITOIRE

- › Un lieu d'accueil, d'événements et d'animations
- › Un lieu intégrant d'autres institutions et services
- › Un lieu d'expertise gériatrique

#### › 2. FAVORISER L'ÉCHANGE ET LES COLLABORATIONS

- › Les partenariats : sources d'innovation pour l'établissement
- › Coordonner les pratiques avec les acteurs de la filière
- › Proposer des activités différentes et des rencontres

#### › 3. DES ÉTABLISSEMENTS RESPONSABLES

- › Rationaliser la gestion de l'énergie et la consommation d'eau
- › Gérer les achats et les déchets de façon responsable
- › Améliorer les pratiques environnementales de la restauration



## 1. UN LIEU INTÉGRÉ DANS SON TERRITOIRE

*L'EHPAD s'ouvre sur son territoire et l'invite à y pénétrer.*

### › UN LIEU D'ACCUEIL, D'ÉVÉNEMENTS ET D'ANIMATIONS

- › Accueillir des activités et des événements organisés par la ville (être dans l'agenda)
- › Organiser ou participer à des événements
- › Mettre à disposition un espace réservé dans l'EHPAD pour des événements ou animations organisés par d'autres associations ou partenaires

### › UN LIEU INTÉGRANT D'AUTRES INSTITUTIONS ET SERVICES

- › Intégrer, au sein de l'EHPAD, des structures, dispositifs ou services ouverts à des publics divers (ex. : crèche, halte-garderie, cantine scolaire, cantine ESAT, etc.)
- › Favoriser la mise en place de services culturels ouverts aux habitants de la ville (ex. : bibliothèque/ médiathèque), en collaboration avec les acteurs locaux
- › Proposer une activité « Foyer-restaurant » (et/ou portage de repas au domicile) : ouvrir le restaurant de l'EHPAD aux personnes extérieures à l'EHPAD de plus de 60 ans

### › UN LIEU D'EXPERTISE GÉRIATRIQUE

- › Être un point d'informations (ex.: accueil de la permanence d'un CLIC)
- › Servir de lieu de formation (ex.: formations des aidants avec France Alzheimer) et collaborer avec des écoles en proposant différents formats : visite, immersion, cours délocalisés, intervention à l'école, etc.
- › Organiser des cycles de conférences ou des rencontres thématiques autour des problématiques liées à la vieillesse, à la dépendance, à destination d'un public professionnel, des familles etc.



# SENIORS CONNECT

Le projet Seniors CONNECT+ a été lancé par GROUPE SOS Seniors et la Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail (CARSAT) Alsace-Moselle en mars 2016. L'Action Sociale Retraite de Malakoff Médéric apporte son soutien pour 2017. Le projet propose un accompagnement personnalisé des seniors à domicile et de leurs familles, par un interlocuteur de confiance installé au sein d'un EHPAD, le coordonnateur Seniors CONNECT+.

## UN ACCOMPAGNEMENT AU BIEN VIEILLIR CONSTRUIT DANS LA DURÉE :

### ÉTAPE 1

Bilan personnalisé à domicile : rencontre entre le coordonnateur, la personne âgée et ses aidants

### ÉTAPE 2

Proposition du coordonnateur pour répondre aux premiers besoins exprimés (services et experts pour se nourrir, se déplacer, se soigner...)

### ÉTAPE 3

Soutien par téléphone (une à deux fois par semaine) afin d'évaluer l'aide déjà mise en place et de proposer des solutions pour aller au-delà (aide aux démarches administratives, anticipation d'éventualités futures, mise en contact avec d'autres seniors...)

## OUVERT SUR L'EXTÉRIEUR, L'EHPAD DEVIENT :

- Un lieu de **SERVICES** : les personnes âgées peuvent avoir accès aux services de l'EHPAD (accueil de jour, animations, restauration) et ainsi découvrir en douceur l'établissement.
- Un lieu **RELAIS** des acteurs œuvrant pour les personnes âgées (services à la personne, portage de repas, services de soins infirmiers à domicile...) ou d'entreprises innovantes proposant des solutions technologiques d'accompagnement à domicile (téléassistance, appel malade, suivi de paramètres physiologiques, détection de chutes).
- Un lieu de **COORDINATION** : en lien avec les différentes parties prenantes de la santé à domicile et de l'autonomie, Seniors CONNECT+ coordonne les interventions. Il contribue ainsi à prévenir ou à réduire les ruptures dans les parcours et les prises en charge à domicile des personnes en perte d'autonomie.

### 2 EHPADS pilotes :

- Les Cèdres à Metz
- Les Bruyères à Épinal



### Une cabane à livres, bibliothèque à ciel ouvert

L'EHPAD La Kissel a mis à la disposition de tous, résidents ou non, une petite bibliothèque à ciel ouvert aux portes de son établissement. Elle prend la forme d'une cabane garnie de livres en tous genres déposés par les résidents, leurs familles, des salariés et des enfants du périscolaire. Le principe est de prendre un livre et d'en laisser un à la place. Dans chaque livre est déposé un petit mot pour que la lecture soit un moment de partage : il invite le lecteur à envoyer une carte postale au propriétaire du livre, adressée au service animation de l'établissement. Cette cabane a été l'occasion de lancer d'autres projets pour promouvoir la lecture dans une démarche intergénérationnelle. Les résidents ont pu faire la lecture aux enfants du centre périscolaire et rencontrer les élèves du collège communal classé « école en poésie ».

EHPAD La Kissel



### Un jardin partagé avec le quartier

Partagé avec les habitants du quartier, le jardin thérapeutique de l'EHPAD Hector Berlioz est un centre d'interaction qui permet de créer du lien autour d'une passion commune : le jardinage. Les résidents et les habitants sont sensibilisés à l'écologie (tri et recyclage des déchets) par l'usage du composteur. Les enfants du quartier peuvent rencontrer les personnes âgées autour du poulailler ou des mangeoires pour oiseaux. Connus des habitants, ce jardin ouvert sur la vie du quartier permet de témoigner d'une autre manière de la vie en EHPAD. Plusieurs personnes du quartier ont découvert son existence grâce au jardin. Il a permis à d'autres personnes âgées de faire le pas de pousser la porte de l'établissement.

EHPAD Hector Berlioz



## 2. FAVORISER L'ÉCHANGE ET LES COLLABORATIONS

*S'entourer de partenaires pour bénéficier d'autres regards et apports sur la vieillesse et la dépendance.*

### › LES PARTENARIATS: SOURCES D'INNOVATION POUR L'ÉTABLISSEMENT

- › Initier de nouveaux projets et trouver de nouvelles sources de financement grâce à des partenariats privés et des appels à projets
- › Organiser la recherche de projets innovants en interne en associant les résidents à travers la lecture, Internet, les idées personnelles
- › Attirer des compétences nouvelles en créant des liens avec les universités et les écoles spécialisées

### › COORDONNER LES PRATIQUES AVEC LES ACTEURS DE LA FILIÈRE

- › Être dans les réseaux gérontologies du territoire, affirmer sa place dans la filière gériatrique
- › Être au cœur du parcours de santé, travailler en amont et en aval avec d'autres acteurs (ex: proposer des places temporaires pour des personnes sortant d'un séjour en SSR avant d'intégrer à nouveau leur domicile); soutenir des projets de coopération
- › Partager les pratiques professionnelles issues de l'univers hospitalier et du médico-social

### › PROPOSER DES ACTIVITÉS DIFFÉRENTES ET DES RENCONTRES

- › Contribuer à la lutte contre la solitude des personnes âgées; permettre aux enfants d'avoir un contact avec la génération de leurs grands-parents dont ils sont souvent éloignés
- › Sortir du cadre habituel en mettant en place des séjours vacances, soit sous forme d'échange entre établissements soit dans des structures spécialisées
- › Organiser des sorties régulières en mini-groupes, adaptées au niveau de dépendance des personnes (destination, durée, activité, accompagnement), grâce à des partenariats

## Pour s'inspirer!



### Promouvoir l'établissement comme lieu de vie ouvert et convivial



Silver Fourchette est un programme national dédié à l'alimentation des seniors, mené dans les EHPAD en partenariat avec la FEHAP. Il a pour objectif de sensibiliser à l'importance de l'alimentation des personnes âgées, de manière ludique, à travers un concours des chefs cuisiniers en EHPAD. Au-delà du GROUPE SOS Seniors, l'édition 2015-2016 s'est ouverte à tous les EHPAD. 150 établissements ont participé au concours organisé sur 4 niveaux d'épreuves (en EHPAD, au niveau départemental puis régional, et une finale nationale). à travers ce concours, l'EHPAD donne l'image d'un lieu de vie ouvert sur son environnement, où interagissent de nombreux acteurs dans une dynamique intergénérationnelle (élèves en lycée hôteliers, chefs, personnes âgées, personnel). L'édition 2017-2018 propose un ensemble de dispositifs afin d'agir sur le bien-être et la santé des personnes âgées (ateliers, conférences, formations etc...).



### Des séjours vacances en EHPAD

« Afin de permettre aux résidents de changer de quotidien, l'EHPAD Les Magnolias organise des séjours de 8 jours pour 8 à 10 résidents et 7 accompagnateurs. Ces séjours sont à la fois bénéfiques pour les résidents (qui se ressourcent physiquement et mentalement) et pour les équipes qui voient et échangent avec les résidents dans un contexte différent. En 2016, deux séjours de vacances ont été organisés, l'un près d'Etretat et l'autre près de Luxembourg. Ces séjours se déroulent toujours dans un gîte, ce qui permet de recréer une « vie familiale » avec préparation des repas, courses, mise et débarrassage de la table en commun. Chaque jour une sortie est prévue, et l'équipe veille à proposer à tous les résidents, dont ceux à mobilité réduite, des activités adaptées. Ainsi, tous ont pu participer à la balade en bateau à Etretat, et à la promenade en calèche à Luxembourg. L'établissement prend en charge les salaires des accompagnateurs, la location du gîte, et les produits non périssables sont emmenés par l'équipe. Les résidents participent à hauteur de 250€. Des subventions sous forme de chèques vacances sont obtenues par le Groupe grâce à un partenariat avec l'ANCV. »

Sabine Kolasa, animatrice  
EHPAD Les Magnolias



### Lutter contre la solitude

À l'EHPAD Les Cerisiers, un partenariat a été établi avec Les Petits Frères des Pauvres pour les résidents qui n'ont pas de visites. Les bénévoles vont voir les personnes individuellement, les emmènent en promenade, dans les magasins : elles se sentent ainsi considérées pour elles-mêmes. Un projet individualisé a été mis en place pour chaque résident avec un bénévole de l'association. Cela permet une vraie relation. L'équipe est en lien constant avec les bénévoles pour discuter de leur approche et des conséquences positives sur les résidents.

EHPAD Les Cerisiers



## 3. DES ÉTABLISSEMENTS RESPONSABLES

*Inscrire le développement durable dans le fonctionnement quotidien de son établissement.*

### › RATIONALISER LA GESTION DE L'ÉNERGIE ET LA CONSOMMATION D'EAU

- › Innover pour réduire la consommation d'eau : robinet à déclenchement automatique, récupérateur d'eau
- › Innover pour réduire la consommation d'énergie : éclairage LED, détecteurs de présence, température d'ambiance abaissée pendant l'hiver (22°jour-19°nuît)
- › Informer et sensibiliser le personnel et les résidents aux bonnes pratiques par une campagne d'affichage éco-gestes et des réunions

### › GÉRER LES ACHATS ET LES DÉCHETS DE FAÇON RESPONSABLE

- › Intégrer des critères de développement durable dans les achats (par exemple dans le mobilier d'hébergement, les produits d'entretien, les marchés de denrées alimentaires)
- › Généraliser le tri sélectif, notamment à travers des partenariats avec des entreprises spécialisées
- › Valoriser les déchets : pratiquer le don aux associations ou entre établissements, la vente au personnel, donner une seconde vie aux objets usagés (bricolage...)
- › Être témoin de l'action écologique au quotidien au sein de son quartier : créer un jardin/poulailler ouvert à tous, organiser des rencontres-conférences dans les établissements
- › Mettre l'expérience des seniors au service des jeunes générations, notamment afin d'éviter le gaspillage

## Pour s'inspirer!



### La politique développement durable au sein du GROUPE SOS Seniors, une démarche participative

Initiée en 2015, la démarche de développement durable de GROUPE SOS Seniors est menée au sein des EHPAD selon un double mouvement :

#### 1. Des projets menés au niveau de GROUPE SOS Seniors

##### AXE ÉNERGIE

- Électricité 100 % renouvelable : un contrat-cadre mis en place depuis 2015
- Installations thermiques : en 2016, mise en place d'un contrat de performance énergétique avec un prestataire spécialisé qui garantit une réduction des consommations liées au chauffage d'au moins 26 %
- Mesure des consommations : relevés et remontées annuels des indicateurs-clés de chaque établissement
- Economies d'énergie: alignement sur les meilleurs pratiques et mise en place de dispositifs de réduction de la consommation
- Audits énergétiques réalisés pour une possible rénovation des sites

##### AXE ACHATS

- Intégration des critères d'achats responsables à chaque contrat-cadre
- Amélioration des pratiques environnementales de la restauration : remaniement du plan alimentaire pour maîtriser les provenances et limiter le bilan carbone des menus etc.

##### AXE DÉCHETS

- Procédure de gestion des déchets
- Systématisation du tri sélectif dans les établissements
- Signature d'une charte anti-gaspillage en décembre 2015

#### 2. Dans chaque établissement, un plan d'action Développement Durable mis en œuvre avec l'aide du référent de la thématique

- Formation des directeurs
- Formation des référents Développement Durable en sous-groupes en 2016

1/AUTO-ÉVALUATION



2/ANALYSE DES RÉSULTATS & PLANS D'ACTION



3/DÉPLOIEMENT DES PLANS D' ACTIONS

#### 3. Une communication autour des bonnes pratiques et initiatives innovantes

- Partage de bonnes pratiques entre référents lors de réunions semestrielles
- Choix d'une expérimentation innovante par établissement et organisation des retours d'expérience en vue de leur partage



---

Axe 5

› Ouverture

### 3. DES ÉTABLISSEMENTS RESPONSABLES

---

*Inscrire le développement durable dans le fonctionnement quotidien de son établissement.*

#### › AMÉLIORER LES PRATIQUES ENVIRONNEMENTALES DE LA RESTAURATION

- › Adopter des critères d'achats responsables dans l'alimentation: favoriser la qualité des produits, s'approvisionner auprès de producteurs locaux et développer l'approvisionnement en produits biologiques
- › Valoriser les déchets alimentaires, et notamment les bio-déchets : dons ou redistributions à l'accueil de jour, compost, poulailler, marc de café utilisé comme engrais
- › Lutter contre le gaspillage alimentaire : mettre en place un plan d'action anti-gaspillage, individualiser le repas (quantités personnalisées, service à l'assiette)
- › Accompagner les cuisiniers : recueils de recettes « appréciées », ustensiles adaptés, logiciels métiers



## Pour s'inspirer!



### Un poulailler éco-citoyen



Plusieurs établissements ont expérimenté la construction d'un poulailler au sein de l'EHPAD en 2016. Il permet une valorisation efficace des déchets alimentaires. À l'EHPAD Saint Joseph, ce sont 2kg de déchets qui sont consommés par jour. À l'EHPAD « Les Magnolias » à Marly-les-Valenciennes, un poulailler a été réalisé en partenariat avec l'association « Marly, ma petite planète » et des bénévoles. Ouvert au public, les citoyens de Marly viennent le visiter et apprennent à s'occuper des animaux. Il s'agit de montrer aux gens qu'avoir deux ou trois poules est écologique et demande peu d'entretien. L'animatrice de l'établissement, fortement investie dans la mission de faire vivre le poulailler, a même organisé une conférence sur les poules avec l'aide d'un autre EHPAD de Marly. Un chef étoilé de la région a été invité à venir cuisiner avec les résidents des plats à base d'œufs, ce qui fût un réel succès. Les poules sont aussi le sujet de conversation favori des résidents, qui se déplacent chaque jour pour les voir.

**EHPAD Les Magnolias, Saint Joseph, Les Mirabelliers, Hector Berlioz**



### Des partenaires pour recycler les déchets

L'EHPAD Hector Berlioz a mis en place un partenariat pour la récupération des papiers avec le Petit Plus. Cette entreprise est spécialisée dans la gestion des déchets professionnels. Leur action s'accompagne de la création d'emplois solidaires : ils emploient 80 % de personnes handicapées. Ils collectent de multiples déchets : papiers, cartons, plastique, piles, marc de café, capsules, canettes...et les acheminent sans aucun intermédiaire jusqu'aux usines de recyclage finales.

10 établissements ont déployé un partenariat avec Florange e2i afin de recycler les déchets tertiaires. Ce pôle territorial de coopération économique dédié à l'écologie industrielle déploie des solutions innovantes pour mutualiser la collecte des déchets en Moselle et les valoriser.

**EHPAD Hector Berlioz, EPHAD Les Séquoias, Les Châtaigniers, Les Tilleuls, Les Erables, La Forêt, Le Clos Fleuri, Le Tournebride, Le Castel, Le Belvédère, Le Witten**



Le référent développement durable dans le jardin thérapeutique de l'EHPAD Hector Berlioz



### Anti-gaspillage alimentaire de Silver Fourchette



Afin de comprendre les causes du gâchis alimentaire et de trouver des solutions durables, une enquête a été menée en 2016 par le programme Silver Fourchette pour l'alimentation des personnes âgées, en partenariat avec le Groupe AGRICA. Dans 4 EHPAD pilotes du GROUPE SOS Seniors, la pesée des déchets, des échanges avec le personnel et les résidents, ainsi que des groupes de travail, ont permis de prendre la mesure du gâchis alimentaire, puis d'identifier des actions porteuses de sens et de goûts pour y remédier.

En parallèle de la mise en place d'un programme anti-gaspillage alimentaire à l'échelle de GROUPE SOS Seniors, Silver Fourchette met à disposition des EHPAD un carnet de route pour lutter contre le gaspillage en améliorant leurs pratiques de restauration. Il permet de réaliser simplement un autodiagnostic, notamment à travers la pesée des déchets, puis de mettre en place des actions concrètes. Dans le questionnaire d'autodiagnostic, les EHPAD identifiés comme volontaires seront accompagnés pour mettre en place le guide, en l'adaptant aux problématiques spécifiques à leur établissement. Pour plus d'informations : [www.silverfourchette.org](http://www.silverfourchette.org)

*« Nous remercions tous les collaborateurs qui ont contribué à la rédaction de nos engagements. Nous remercions également par avance tous les salariés de GROUPE SOS Seniors pour l'énergie qu'ils mettront à s'en saisir et à leur donner corps dans nos établissements. »*











GROUPE SOS



### Jeunesse

- Petite enfance
- Protection de la jeunesse
- Parrainage et actions éducatives par le sport



### Emploi

- Commerce et services :  
*entreprises d'insertion  
et de développement durable*



### Solidarités

- Addictions
- Handicap
- Soins avec hébergement temporaire
- Habitat solidaire et Action sociale



### Santé

- Hôpitaux
- Soins à domicile



### Seniors

- Maisons de retraite
- Filière gériatrique à domicile

Le GROUPE SOS développe également des activités dans les champs de la Solidarité Internationale, de la Nouvelle économie et de la Société civile.

Avec ses 15 000 salariés et ses 405 établissements et services, le **GROUPE SOS** est une des premières entreprises sociales européennes. Depuis plus de 30 ans, il met l'efficacité économique au service de l'intérêt général. Il répond ainsi aux enjeux de société de notre époque en développant des solutions innovantes dans ses 5 cœurs de métiers : JEUNESSE, EMPLOI, SOLIDARITES, SANTE, SENIORS.



GROUPE SOS  
SENIORS

47, rue Haute Seille - 57000 METZ  
Tél. : 03 87 22 21 24  
dg.seniors@groupesos.org  
www.groupe-sos.org/seniors  
Youtube GROUPE SOS Seniors