

LIVRET D'ACCUEIL DU PERSONNEL ET DES STAGIAIRES

*S'Enrichir du Passé pour Construire, Ensemble,
l'Avenir et Forger un Nouveau Regard sur la Vie*



Siège social : 228, rue Elisée Reclus
49 800 TRELAZE

Tél. : 02 41 96 17 41

Fax : 02 41 96 17 49

e-mail : accueil.residencelesplaines@orange.fr

www.residencelesplaines.com

Madame, Mademoiselle, Monsieur,

Au nom de la Résidence « Les Plaines » et à titre personnel, je tiens à vous souhaiter la Bienvenue dans notre résidence.

Pour un remplacement ponctuel, de courte durée, pour un recrutement plus long, peut-être à vocation définitive, ou pour un stage de formation, vous allez être amené à travailler au contact de personnes âgées dont l'état de santé les a conduits à venir habiter dans une structure d'hébergement médicalisée.

Ils y sont venus pour des raisons multiples : sécurité des soins, qualité de l'accompagnement au quotidien, la chaleur humaine qui permet de surmonter la solitude,...

En tant que professionnels du secteur de la santé et en tant qu'agents de la Résidence « Les Plaines » ou stagiaires, nous nous devons de mettre en place une démarche d'amélioration continue de la qualité des prestations offertes, en particulier, en promouvant un certain « bien-être » aux personnes accueillies et en leur offrant les conditions d'une vie digne au sein de l'établissement.

Aussi la connaissance de l'établissement et de son fonctionnement facilitera-t-elle votre intégration.

Nous espérons que ce livret d'accueil répondra à vos attentes. N'hésitez pas à nous faire part de vos remarques pour nous aider, éventuellement, à l'améliorer dans les années à venir.

L'équipe d'encadrement des différents services est à votre écoute tout au long de votre présence dans l'établissement. N'hésitez pas à nous solliciter. Nous avons à cœur de détecter et valoriser les talents de chacun de nos agents, au bénéfice de leur épanouissement personnel et de l'établissement.

Encore une fois, bienvenue et bon exercice professionnel !!

Le Directeur

SOMMAIRE

A-PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT

1) Historique	P.4
2) Organisation et personnes accueillies	P.4
3) La vie quotidienne.....	P.5
4) Le personnel	P.6
5) Organigramme/ trombinoscope	P.7
6) Missions et valeurs	P.8
7) Instances et réseaux	P.8
8) Budget et financement	P.9
9) Projet de l'établissement.....	P.10
10) Nos outils pour la promotion de la bien-traitance.....	P.13

B-LES DROITS DU PERSONNEL

1) Formation du personnel.....	P.14
2) C.G.O.S	P.14
3) Droit à l'image	P.15

C-LES DEVOIRS DU PERSONNEL et REGLES A OBSERVER

1) Secret Professionnel	P.15
2) Obligation de réserve	P.15
3) Discrétion professionnelle	P.16
4) Règles d'hygiène	P.16
5) Tenue vestimentaire	P.16
6) Règles de sécurité	P.17
7) Règles de conduite	P.17
8) Usage du téléphone portable	P.17
9) Horaires et présence	P.17
10) Obligation de probité.....	P.18
11) Politique de développement durable	P.18

D-RENSEIGNEMENTS PRATIQUES

1) Accueil	P.18
2) Vestiaires	P.19
3) Repas	P.19
4) Documentation pour le personnel et les stagiaires	P.20

E-ANNEXE

Charte de la Résidence « Les Plaines »	P.21
--	------

A-PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT

1) Historique

Dans les années 1960-1961, la résidence Jean Morin a été offerte à la municipalité. Elle est devenue le 1^{er} décembre 1964, la Maison de retraite de Trélazé dont la gestion a été confiée au Bureau d'aide sociale. Cet établissement comprenait, à l'époque, 76 chambres individuelles de type F1 bis.

Le 5 janvier 1973, l'établissement est devenu une maison de retraite publique autonome sous la tutelle de la D.A.S.S.

Depuis, la signature en 2004 d'une convention avec l'Etat et le Conseil Général de Maine-et-Loire, les prestations offertes sont fonction du niveau de dépendance de la personne accueillie. Désormais, l'établissement est sectorisé (UPAD, UPAC, UPAV).

2) Organisation et personnes accueillies

La Résidence « Les Plaines » est une structure médicalisée ayant pour mission d'accueillir et d'héberger des personnes âgées de plus de 60 ans.

Etablissement public médico-social, l'établissement a pour vocation de proposer aux résidents, quel que soit leurs niveaux de ressources, des prestations et des soins personnalisés et adaptés à leurs état de santé et à leurs souhaits. L'objectif est de faire de cette structure leur nouveau domicile.

L'établissement est organisé en 3 unités et un PASA. Chacune de ces unités porte un projet et un accompagnement particulièrement adapté.

✓ **UPAD** (Unité pour Personnes Agées Désorientées) : Une unité de 19 logements pour les personnes atteintes de pathologies Alzheimer et apparentées. L'essence du projet est le maintien des capacités cognitives. L'accompagnement est coordonné par **une maîtresse de maison** (Assistante de Soins en Gériatrie - ASG). Elle est un repère et assure un rôle de coordination.

✓ **UPAC** (Unité pour Personnes Agées Confinées) : unité de 18 logements destinée à accueillir des personnes âgées fragilisées. Le projet d'unité est organisé au travers d'un accompagnement autour des sens et du ressenti.

✓ **UPAV** : une unité de 45 logements pour personnes âgées valides et semi-valides. Le projet de l'unité est d'impulser le maintien des capacités physiques et cognitives en valorisant tout ce que la personne est en capacité de réaliser. En résumé, « ne pas faire à la place, mais accompagner à... ».

L'Orange-rie (PASA - Pôle d'Activités et de Soins Adaptés) : L'Orange-rie est un lieu de vie accueillant 12 résidents atteints de la maladie d'Alzheimer ou d'une maladie apparentée ayant des troubles du comportement modérés. Il s'agit d'un espace de type « accueil de jour » réservé aux résidents de l'EHPAD.

Situé au rez-de-chaussée près de l'accueil, il est ouvert du lundi au vendredi de 10h00 à 16h15. Il est coordonné par **une maîtresse de maison (Assistante de Soins en Gériatrie - ASG)**.

Les objectifs de L'Orange-rie sont :

- ✓ Préserver l'autonomie et/ ou la mémoire en proposant des activités adaptées ;
- ✓ Favoriser le lien social ;
- ✓ Procurer de temps de bien-être et de détente.

La population accompagnée au sein de la résidence « Les Plaines »

La résidence « Les plaines » accueille 82 résidents. Au 31 décembre 2014, l'âge moyen des résidents est de 87 ans. Les femmes représentent environ 80% de la population accueillie pour 20% chez les hommes.

La durée moyenne de séjour est de 4 ans et 6 mois. La fin de séjour se traduit dans la très grande majorité des cas par l'accompagnement jusqu'à la fin de vie. Quelques résidents partent vers d'autres établissements voire retournent à domicile.

Beaucoup de personnes âgées présentent des poly-pathologies. La grande majorité souffre d'une dépendance physique et/ou psychique. Un tiers des personnes accueillies présente des troubles de la désorientation. Les pathologies les plus courantes sont les affections neurologiques, les affections de l'appareil locomoteur...

Le GIR Moyen Pondéré (G.M.P.) qui est un indicateur de la dépendance des personnes accueillies, est de 712.68 (référence en maison de retraite : 600 ; en long séjour : 800).

L'établissement reçoit de plus en plus de personnes dépendantes comme le prouve le GIR moyen pondéré et n'enregistre guère de demandes émanant de personnes valides.

3) La vie quotidienne

La vie quotidienne à la résidence les Plaines prend en compte le rythme des personnes ainsi que leurs capacités. Chaque professionnel est référent d'un ou de plusieurs résidents. D'autre part, il accompagne **le résident dans un projet personnalisé** favorisant l'autonomie, le maintien des capacités, le libre choix ...

C'est ainsi que nous favorisons le 'fondu enchainé' c'est-à-dire créer le moins de rupture possible dans l'accompagnement. Ainsi dès la fin de nuit vers 6h00 les transmissions peuvent avoir lieu dans les services car la priorité du moment va être une présence sur l'unité.

Dès 7h, en fonction de leur rythme de réveil, les résidents sont accompagnés pour le lever, la toilette, l'habillage, les activités, au PASA et ainsi tout au long de la matinée dans **le respect du projet personnalisé du résident**. Le petit déjeuner est servi dans l'espace de vie du secteur, accompagné par une hôtelière avec le souci de **laisser faire la personne comme chez elle et ne pas faire à sa place**.

Les résidents peuvent recevoir diverses visites celle de l'animatrice, la psychologue, la diététicienne, le kiné, l'ergothérapeute, le médecin traitant ...

En fonction de l'état de santé du résident, l'infirmière interviendra seule ou en binôme avec l'aide soignant.

Les résidents sont chez eux ils peuvent recevoir les visites et prendre des repas avec leurs proches (prévenir l'administration 48h avant).

En fin de matinée, les professionnels accompagnent certains résidents dans la salle de restaurant.

À partir de 12h, le déjeuner est servi en salle à manger ou dans les espaces de vie, une hôtelière et des professionnels de soins sont présents pour accompagner les résidents sur le temps du repas.

En fin de repas, le résident choisit :

- ✓ D'être raccompagné dans son logement pour un temps de repos avant de participer aux animations selon ses souhaits.

- ✓ D'être raccompagné dans son logement pour y passer l'après-midi, avant de redescendre pour le dîner.

À 13h et jusqu'à 21h, après un temps de transmissions d'équipe (14h-14h30), et de relai inter-équipe, un goûter est proposé soit au rez-de-chaussée, soit aux espaces de vie des étages mais également en logement pour certains résidents plus fatigables. Un planning d'animation rythme la semaine.

À 18h30 le dîner est servi en salle à manger, il débute à 18h dans les espaces de vie des étages.

À 21h après les transmissions l'équipe de nuit composée de 2 professionnels soignant prend le relais et assure la sécurité et le confort des personnes. Ils réalisent également des tâches d'entretien d'hygiène des locaux communs.

4) Le personnel

La Résidence « Les Plaines » fonctionne aujourd'hui grâce à environ 73 agents soit 64.75 Equivalents Temps Plein (E.T.P.) en 2015. Parmi ces 67 agents, 10 salariés sont recrutés à titre contractuel, sous forme de Contrat d'Accompagnement à l'Emploi.

Le personnel est composé de :

- ✓ Personnel **administratif** : directeur, cadre administratif, agents administratifs ;

- ✓ Personnel **d'animation**

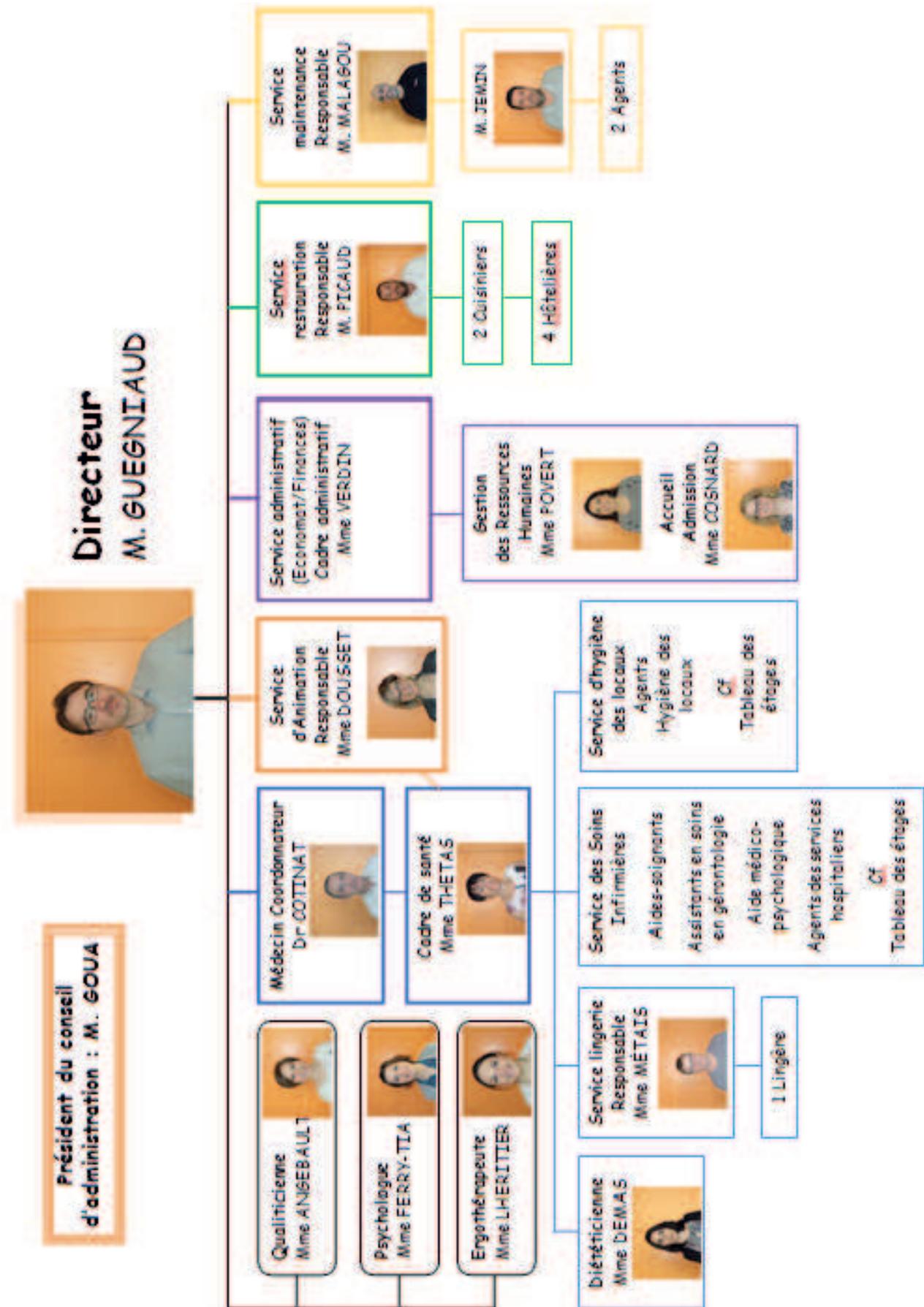
- ✓ Personnel **technique** et **logistique** : agents techniques, cuisiniers, hôtelières, lingères, personnel d'entretien des locaux ;

- ✓ Personnel **soignants** : cadre de santé, Infirmiers, Aides-Soignants (A.S.), Aides médico-psychologique (AMP), Assistants de Soins en Gérontologie (ASG), Agents des Services Hospitaliers (A.S.H), médecin coordonnateur ;

- ✓ Personnel ayant des **fonctions transversales** : Diététicienne, Ergothérapeute, Professeur d'éducation physique adaptée, Qualificatrice, Psychologue.

D'autre part, des stagiaires principalement dans le cadre de formations sanitaires et sociales, sont accueillis au sein de la structure.

5) Organigramme / trombinoscope



6) Missions et valeurs

Le port de tenue civile de jour comme de nuit (pyjama) est un élément fort de la culture de l'établissement au même titre que la notion de domicile :

Cinq valeurs essentielles permettent de donner du sens à l'accompagnement réalisé par les équipes au sein de la résidence.

Domicile

La notion de **domicile** pose le postulat selon lequel le résident est et doit se sentir chez lui. Le résident a donc la possibilité d'aménager et de décorer son logement comme bon lui semble dans la mesure où cela reste compatible avec les conditions de travail des agents. Ces derniers doivent donc frapper à la porte et attendre une réponse avant d'entrer.

La Bien-traitance

L'ensemble des agents a bénéficié d'une formation sur **l'outil Humanitude**. Elle encourage les agents à considérer la personne âgée en tant qu'être unique et permet de l'accompagner dans la tendresse et le respect de l'autonomie, debout jusqu'à la fin de la vie.

Respect des droits et des choix

Les **droits et les choix des résidents doivent être respectés** en toute circonstance. Quel que soit l'état de santé, le consentement doit toujours être sollicité. Le résident reste acteur de sa vie, tout au long de sa vie jusqu'à sa mort.

Accompagnement personnalisé

L'accompagnement doit être personnalisé. Chaque offre de soin doit être pensée comme spécifiquement adaptée aux choix et aux désirs du résident. Le résident reste au centre de son projet de vie. Chaque projet doit être réalisé en fonction des habitudes de vie et des désirs de la personne tout en restant dépendant de sa volonté, qu'elle soit exprimée ou non.

Communication et écoute

Les notions de **communication et d'écoute** régissent également les relations humaines au sein de l'établissement, à tous les niveaux, entre les soignants et les soignés comme au niveau des relations de travail.

7) Instances et ses réseaux

Instances

➤ **Le Conseil d'Administration** dont la présidence est assurée par le maire de la commune de Trélazé, définit la politique générale de l'établissement. Celle-ci est ensuite mise en œuvre par le **Directeur** de la structure ;

- **Le Comité Technique d'Établissement** sollicite l'avis des représentants du personnel pour toute question relative au fonctionnement et à l'organisation de la structure ;
- **Le Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail**, en lien avec la Médecine du travail, favorise la prévention des risques professionnels et l'amélioration des conditions de travail ;
- **Le Conseil de la Vie Sociale** sollicite l'avis des représentants des résidents et des familles pour toute question relative aux conditions de séjour au sein de l'établissement ;
- **Les Commissions Administratives Paritaires Départementales** examinent les situations individuelles des agents titulaires et stagiaires au regard de leurs déroulements de carrière.

Réseaux

- La Résidence « Les Plaines » intègre un certain nombre de réseaux :
- **La convention avec le Césame** mettant à disposition le médecin du Secteur psychiatrique pour des vacances, deux jours par mois ;
 - **Le partenariat** avec les médecins libéraux, masseurs Kinésithérapeutes libéraux, orthophonistes... ;
 - **L'Equipe Mobile de Soins Palliatifs (EMSP)** pouvant être sollicitée pour les accompagnements de fin de vie ;
 - **L'ADESPA** accompagne des personnes en fin de vie et/ou gravement malades, ainsi que leurs proches (soutien des personnes endeuillées) ;
 - **Le réseau AQUAREL** (Association pour la Qualité, la gestion des Risques des établissements Est Ligérien en santé). Son objectif est de promouvoir et de favoriser le partage d'expérience entre les professionnels des secteurs de la santé et de l'autonomie dans les champs de la gestion des risques, de la qualité et de l'évaluation ;
 - **Le réseau Anjelin** (Anjou Eviction Lutte contre les Infections Nosocomiales) est un réseau local d'hygiène animé par une infirmière hygiéniste du CHU. Il a pour principales missions : de contribuer à la diffusion des bonnes pratiques, d'émettre des avis et conseils auprès des établissements adhérents, de dispenser/proposer des formations et de favoriser le partage d'expérience ;
 - **De nombreux partenariats favorisant la vie sociale et une ouverture vers l'extérieur et dans la cité** : écoles maternelles, halte-garderie, collège, médiathèque, Académie des Projets de Vie, lycée, centres sociaux, relais assistantes maternelles, voisins de quartiers...

8) Budget et financement

Budget

La Résidence « Les Plaines » gère annuellement un budget d'exploitation d'environ 3 millions d'euros dont la grande partie, environ 75%, concerne les dépenses en personnel.

Le Budget de l'établissement se compose d'une section d'investissement avec laquelle nous investissons dans du matériel coûteux (matériel informatique, mobilier, chariots,...).

L'établissement dispose d'un budget d'exploitation : un budget permet d'assurer les besoins quotidiens du service (alimentation, maintenance, petits matériels, paye,...).

Financeurs

La moitié du coût est financée par les résidents et/ou les familles (section hébergement), le reste par l'Assurance Maladie (section soins) et le conseil Départemental (section dépendance). Le conseil départemental fixe le prix de journée pour les résidents.

9) Projet de l'établissement

Tout établissement médico-social est tenu d'élaborer un projet d'établissement. Ce projet établi pour 5 ans, permet de :

- ✓ Présenter l'établissement et énoncer ses valeurs ;
- ✓ Décliner les orientations stratégiques de l'établissement ;
- ✓ Définir les objectifs visés pour les 5 années à venir.

Le projet d'établissement en cours est le deuxième pour l'EHPAD des Plaines. Il a été réalisé pour la période 2011-2016. Il se décline autour des axes suivants :

- ✓ Projet de soins ;
- ✓ Projet restauration ;
- ✓ Projet de vie ;
- ✓ Projet de gestion des ressources humaines ;
- ✓ Projet animation ;
- ✓ Projet architectural ;
- ✓ Projet PASA.

A) Projet de Vie

La préservation de l'autonomie des résidents est un élément moteur pour les professionnels qui adaptent leurs pratiques en conséquence. Il faut donc analyser en équipe pluri professionnelle les « capacités préservées » du résident mais également ses désirs et ses souhaits.

C'est ainsi que le projet d'accompagnement personnalisé (PAP) est construit à partir de la parole de la personne (quand elle peut s'exprimer). L'avis de la personne est toujours recherché, y compris quand elle présente des difficultés de communication. (Ref à la loi 2002-2).

Un triangle relationnel unissant la personne âgée, l'établissement (réflexion pluri professionnelle) et la famille contribue à formaliser le projet personnalisé au cours du 1^{er} trimestre suivant l'entrée du résident « *L'idée étant de permettre au résident de vivre ce qu'il a envie de vivre dans la réalité qui est la sienne* ».

B) Projet de Soins

L'EHPAD est un lieu de vie, dans lequel on prend soin de la personne

L'établissement accorde une grande importance à l'approche thérapeutique globale. Sans nier l'importance des médicaments, l'établissement a développé des alternatives aux médicaments de façon à réduire leur consommation.

Le temps d'échange accompagnant le carré de chocolat ou la boisson chaude ou... peut remplacer avantageusement un somnifère.

Le soin est avant tout une relation soignant-soigné, car il est important qu'un climat de confiance s'établisse pour le juste soin et le bien-être de chaque résident.

Le soin passe bien sûr par des actes techniques de qualité, mais prendre soin c'est aussi :

- ✓ Etre en lien, partenaire de la personne en situation de fragilité ;
- ✓ Etre dans la relation pour répondre au mieux au désir et aux besoins de la personne dans sa globalité ;
- ✓ Aider la personne à prendre soin d'elle en favorisant l'autonomie.

C) Projet Animation

L'EHPAD est un lieu de vie, l'animation est donc incontournable afin de continuer à maintenir un lien social. L'ensemble du personnel, les bénévoles et les intervenants extérieurs s'emploient quotidiennement à animer la Résidence.

L'animation à la Résidence Les Plaines c'est :

✓ Une animation inscrite dans le quotidien (vie et soin) du résident : les activités sont, en majorité, établies à des jours et des horaires réguliers pour faciliter les repères des résidents. Elles sont destinées à faciliter la communication, verbale ou non verbale, développer l'orientation dans le temps et dans l'espace, ainsi que l'expression de la personnalité. De plus, l'animation vise l'entretien de la santé : préservation de la santé physique et mentale du résident. La résidence « Les Plaines » a une volonté d'ouverture vers l'extérieur afin de favoriser le lien avec le monde environnant pour éviter l'isolement social. Néanmoins, l'animation ne s'arrête pas à des activités, elle commence au bonjour du matin, tout au long de la journée, jusqu'à la nuit ;

✓ Des activités pour tous et par tous y compris la nuit : tous les professionnels sont acteurs du projet d'animation. La nuit, des massages bien être sont proposés, ainsi que des temps d'échanges autour d'une tisane par exemple. Chaque service a son propre projet d'animation afin de correspondre au mieux aux besoins des résidents. L'UPAV (unité pour personne valide) : Maintien de l'autonomie, l'UPAC (unité pour personne fragilisée) : Stimulation des cinq sens et l'UPAD (unité pour personne désorientée) : Maintien des capacités restantes ;

✓ Une participation des familles et des bénévoles : dès l'entrée du résident, les familles, les amis sont sollicités pour continuer à accompagner leurs proches en collaboration avec les équipes. Nous ne nous substituons pas à la famille. Une équipe de

bénévoles, composée d'une vingtaine de personnes participent activement au projet d'animation en intervenant lors des d'activités de façon autonome ou accompagnée, ou lors de rencontres individuelles avec la personne ;

✓ Une ouverture vers l'extérieur et dans le quartier : elle se traduit par la réalisation de nombreux projets en collaboration avec des partenaires de proximité ;

✓ Une vie sociale préservée : par le biais de toutes les activités proposées au sein de la résidence, une vie sociale est préservée dans le respect des choix et des habitudes de vie des résidents.

Chaque jour, un ensemble d'activités variées est proposé aux personnes âgées de l'établissement. L'animation à la résidence des plaines est l'affaire de tous, les professionnels sont invités à participer aux temps forts de la vie de l'établissement. D'autre part chaque professionnel, selon ses talents, peut proposer et réaliser une activité en lien avec l'animatrice. L'animatrice-coordinatrice de la vie sociale au sein de la Résidence Les Plaines encadre et accompagne l'équipe pluridisciplinaire et les bénévoles intervenants dans le service animation. Elle engage et promeut l'ensemble des démarches qui favorisent le lien social et l'ouverture de l'établissement.

D) Projet de Restauration

La salle de restaurant n'est pas seulement un simple lieu où l'on vient manger mais est un lieu de maintien ou d'amélioration de l'autonomie avec des équipes formées.

Se restaurer en EHPAD c'est un moment de convivialité, un lieu de rencontres, un moment de plaisir. C'est pourquoi il est proposé une adaptation permanente de la prestation aux besoins évolutifs du résident notamment en mettant en place le « Manger Mains », dans un projet d'autonomisation du résident.

La cuisine intervient en complémentarité du projet d'animation. En effet, elle est souvent associée aux événements festifs tels que les repas à thèmes, les ateliers avec les résidents...

Enfin, l'un des objectifs du projet est de tendre vers un service proche du restaurant, ceci est particulièrement reflété par la mise en place du service à l'assiette en salle à manger.

E) Projet Gestion des Ressources Humaines - GRH

Parce que travailler auprès des personnes âgées est une activité exigeante, physiquement, psychologiquement et émotionnellement, il est important d'impliquer l'ensemble des agents de l'établissement pour l'amélioration du bien-être au travail et par conséquent des conditions de travail.

Les valeurs professionnelles portées par l'établissement sont le dialogue, la valorisation et la montée en compétence, la formation, le partage (tutorat), la responsabilisation, la confiance ainsi que le droit à l'erreur.

L'établissement permet à chacun, en groupe ou individuellement, de prendre du recul sur les différentes situations de vie au travail rencontrées (confrontation à la fin de vie, à la douleur, à un accompagnement difficile...), notamment par la tenue de réunions éthiques pluridisciplinaires.

Par ailleurs, différentes instances fonctionnent au sein de l'établissement :

- ✓ Le CTE est une instance élue par les professionnels tous les 4 ans. Elle permet le dialogue social et l'échange entre la direction et les représentants syndicaux ;
- ✓ Le CHSCT (comité d'hygiène sécurité et condition de travail) s'occupe des problématiques de conditions de travail et notamment des actions du document unique. Le document unique étant le document qui recense l'ensemble des risques professionnels et surtout la façon dont ils doivent être résolus ;
- ✓ Le groupe GRH (gestion des ressources humaines), dans le cadre du projet d'établissement, détermine et fait vivre les différentes idées destinées à améliorer le bien-être des agents de l'établissement.

10) Nos outils pour la promotion de la bien-traitance

Afin de mettre en œuvre notre projet, l'établissement s'appuie sur des outils de référence tels que :

✓ L'Humanitude

Vivre en « Humanitude » c'est échanger avec nos semblables par le regard, le toucher, la parole. Cela permet l'instauration d'un climat de confiance. Le prendre soin est un prendre soin debout : la verticalisation est favorisée car elle évite la grabatisation.

Une sensibilisation à l'Humanitude est réalisée dans le mois suivant l'arrivée du nouveau professionnel et stagiaire, par l'infirmière référente (Bernadette Faligant), à raison de 2 sessions par mois.

Quelques principes de base appliqués à la Résidence « Les Plaines » :

- Pas de soins de force ;
- Respect du domicile (frapper à la porte et attendre la réponse) ;
- Jamais d'approche « surprise » ;
- Respect du sommeil ;
- Des contentions toujours justifiées.

✓ La validation selon Naomi Feil

Valider c'est montrer que l'on a reconnu les émotions, les sentiments de la personne. Valider une personne c'est reconnaître que ses sentiments sont réels. La validation a recours à l'empathie. Se mettre à la place de l'autre permet d'établir un rapport de confiance. Cette confiance permet à la personne de se sentir en sécurité et favorise la prise de conscience et le retour au moment présent. Quand elles se sentent fortes et valorisées dans le présent, certaines personnes désorientées n'ont plus besoin d'avoir recours à l'imaginaire. Leurs facultés de contrôle adultes se remettent à fonctionner,

leurs discours s'améliorent et les facultés endormies du cerveau se réveillent. Elles peuvent de nouveau vivre en interactions.

D'autres au contraire choisissent de rester dans le passé mais l'attitude empathique permet qu'elles se sentent plus heureuses.

Les valeurs de l'agent en Validation découlent de ces principes de base et déteint sur sa façon de travailler :

- ✓ Être dans le non-jugement ;
- ✓ Reconnaître la personne âgée désorientée en tant qu'individu unique ;
- ✓ L'expression des émotions, toutes les émotions, est une chose positive et cicatrisante ;
- ✓ L'empathie est la clé pour « se mettre dans les chaussures » d'un autre être humain.

✓ La méthode Montessori

Adaptée des principes de la pédagogie active de Maria Montessori par le Pr de neuropsychologie américain Cameron Camp, l'approche Montessori vise à permettre à ces personnes de s'engager positivement dans des activités ayant du sens.

Elle est centrée sur l'adaptation des activités à la personne, et en particulier à ses capacités. Elle se base sur quelques principes concrets, simples à appliquer et permet alors à la personne de retrouver progressivement une dynamique active et positive.

Des ouvrages et documents relatifs à ces outils sont disponibles et empruntables dans la bibliothèque de l'établissement : les emprunts sont possible auprès de l'accueil le mercredi après-midi.

B-LES DROITS DU PERSONNEL

1) Formation du personnel

Tout agent est amené au cours de sa carrière, qu'il soit titulaire ou contractuel, à suivre régulièrement des formations pour maintenir ou parfaire sa qualification professionnelle et assurer son adaptation à l'évolution des techniques.

Les formations abordent des thèmes différents comme l'accompagnement des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer, les soins palliatifs, l'Humanitude, la sécurité incendie...

Un plan de formation est élaboré chaque année, en tenant compte des orientations de l'établissement et des souhaits des personnels.

2) C.G.O.S

L'établissement adhère au Comité de Gestion des Œuvres Sociales. En tant qu'agent de l'établissement, diverses prestations sociales peuvent être allouées en fonction ou non du quotient familial : aide pour les études des enfants, pour les vacances...

Des réductions ou prix préférentiels pour des voyages, livres, manifestations culturelles et sportives,..., sont également possibles. Tout agent peut y adhérer moyennant une ancienneté minimum de 6 mois dans l'établissement.

Pour tout renseignement, la correspondante du C.G.O.S., Laurence Povert, au service des ressources humaines est à votre disposition.

Vous trouverez également des informations, les promotions en cours... sur le site internet www.residencelesplaines.com (rubrique espace professionnel).

3) Droit à l'image

Nous serons amenés à vous prendre en photographie (après avoir recueilli votre autorisation signée), ceci afin d'améliorer votre accueil et afin de favoriser la prise de repères pour les résidents, familles et collègues (votre photo sera notamment utilisée pour alimenter un trombinoscope affiché dans l'établissement). Un document d'autorisation de l'utilisation de l'image vous sera soumis pour signature.

C-LES DEVOIRS DU PERSONNEL ET LES REGLES À OBSERVER

1) Secret Professionnel

L'ensemble du personnel et des stagiaires est soumis au secret professionnel durant son activité dans l'établissement, **mais également après cessation de la mission** (après contrat, mutation, mission temporaire, retraite, fin de stage, ...). La discrétion professionnelle est une obligation (loi n° 83-634 du 13 juillet 1983, article 26).

L'article 226-13 du code pénal et l'article 481 du code de la santé publique fixent les conditions de respect des informations médicales ainsi que les sanctions prévues en cas de conduite illégale :

« La révélation d'une information à caractère secret par une personne qui en est le dépositaire soit par état ou par profession, soit en raison d'une fonction ou d'une mission temporaire, est punie d'un an d'emprisonnement et de 15 000 euros d'amende ».

Le secret professionnel couvre non seulement ce qui a été confié, vu, mais aussi lu, entendu, constaté ou compris (Loi du 4 mars 2002 relative aux droits des patients).

Une discrétion absolue à l'égard des résidents et de leur entourage est donc obligatoire. Vous ne devez divulguer aucune information concernant l'état de santé ou l'évolution de la maladie d'un résident.

Ce respect strict de la loi vaut aussi bien pour les discussions de couloirs, les appels téléphoniques, les réunions familiales ou privées, les échanges sur les réseaux sociaux (facebook, twitter...).

2) Obligation de réserve

Il est interdit de tenir des propos de nature à discréditer l'établissement et les responsables hiérarchiques.

3) Discrétion professionnelle

On confond souvent discrétion professionnelle et secret professionnel, même s'ils sont au centre d'un seul et même impératif, celui de la confidentialité.

Le champ d'application de la discrétion professionnelle est plus large que celui du secret professionnel.

Les fonctionnaires doivent faire preuve de discrétion professionnelle pour tous les faits, informations ou documents dont ils ont connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de leurs fonctions.

Vous avez donc l'interdiction absolue de donner à quiconque par téléphone ou de visu, des documents, pièces information sur l'état de santé (même si la demande émane des autorités de police, des médecins de ville, des représentants de la presse) : seul le directeur est habilité à le faire.

4) Règles d'hygiène

Les précautions « Standard » sont des règles de base, à appliquer de façon systématique, tous les jours, par tous les professionnels, pour tous les résidents et pour tous les soins, afin de préserver les résidents du risque infectieux.

La précaution la plus importante est **L'HYGIENE DES MAINS** :

Vous devez avoir les ongles courts et sans vernis, les manches relevées et ne porter aucun bijoux (bracelet, bague, montre...).

✓ Il faut privilégier la désinfection des mains avec un produit hydro-alcoolique (plus simple, plus efficace, plus rapide) :

✓ Utiliser les solutions hydro-alcoolique avant tout geste « sale » mais aussi avant tout geste « propre » (ex : avant et après être allé au toilette/ avant le port des gants à usage unique et après le port des gants) :

✓ Utiliser le lavage des mains avec de l'eau et du savon lorsque vos mains sont visuellement sales ou mouillées ;

✓ Les cheveux doivent être attachés.

5) Tenue vestimentaire

Au sein de la Résidence « Les Plaines », la notion de domicile est importante (*Cf Ses missions et ses valeurs*). Le résident doit se sentir chez lui, notion de « comme à la maison », c'est pour cela que l'établissement a adopté l'usage de la **tenue civile** sauf pour les cuisiniers et les agents techniques (tenue professionnelle fournie et entretenue par l'établissement).

Les professionnels et stagiaires doivent porter une tenue civile avec les avant-bras dégagés et protégerons leurs tenues pour tous les soins souillant ou mouillant par des tabliers à usage unique (fournis par la Résidence).

Il est demandé d'avoir des chaussures fermées et antidérapantes.

Quant au personnel de nuit, sa tenue vestimentaire sera une tenue de nuit (pyjama, robe de chambre, chemise de nuit...). Cela permet de donner des repères aux résidents.

6) Règles de sécurité

Une sensibilisation « Sécurité incendie » vous sera faite par l'équipe technique dans les 15 jours après votre arrivée.

Un protocole incendie est à consulter dans les classeurs communs (classeurs bleus) et auprès des boîtiers de report de chaque service.

Déclenchement d'une alarme sonore = Suspicion d'un feu au sein de la Maison de retraite = Intervention immédiate de tous les agents et stagiaires

7) Règles de conduite

Il est interdit d'introduire et de consommer des boissons alcoolisées et des stupéfiants dans l'enceinte de l'établissement. De même, il est interdit de fumer à l'intérieur des bâtiments. Les pauses cigarettes sont comprises dans le temps de pause.

Lors des pauses et tout au long de la journée, il est interdit de se servir parmi les aliments destinés aux résidents (pains, beurre, restes des repas...).

L'établissement a fait le choix de présenter le personnel par des trombinoscopes, c'est pourquoi le personnel ne porte pas de badge. **Cependant il est demandé à chaque stagiaire et nouveau professionnel de se présenter aux résidents, aux visiteurs et aux agents en précisant le nom prénom et la fonction (si nécessaire, présentez-vous plusieurs fois par jour).**

D'autre part il est demandé aux professionnels de vouvoyer le résident et de le nommer par son nom de famille.

8) Usage du téléphone

L'usage du téléphone portable personnel pendant les heures de service est rigoureusement interdit.

Le téléphone doit rester dans le vestiaire et ne peut être utilisé que pendant les pauses et à l'extérieur de l'établissement.

L'usage du téléphone de l'établissement à des fins personnelles est interdit.

Un annuaire indiquant les numéros de téléphones internes est disponible auprès de chaque poste téléphonique.

En dehors des horaires du secrétariat, les appels téléphoniques extérieurs arrivent sur les portables des soignants. Lorsque vous répondez à un appel extérieur pensez à vous présenter : « Résidence Les Plaines, Bonjour... »

9) Horaires et présence

Il est impératif de respecter les horaires de présence et de signaler sans délai toute absence à l'administration.

✓ Le planning de travail du **personnel** est affiché au rez-de-chaussée, près de l'administration.

✓ Le planning des **stagiaires** est affiché dans la salle de transmissions du premier étage.

Il est de votre responsabilité de vous assurer de vos horaires de travail (des modifications sont possibles).

Toute demande concernant les plannings doit être présentée auprès de Madame THETAS, cadre de santé.

Pour toute question administrative : Le service ressources humaines assure une permanence les mercredis et jeudis de 12h à 14h.

10) Obligation de probité

Vous ne pouvez pas recevoir de sommes d'argent de la part du résident ou de ses proches. Vous ne pouvez pas détenir des valeurs personnelles des résidents.

11) Politique de développement durable

L'établissement promeut une politique de développement durable. Il est demandé à chaque professionnel et stagiaire d'être vigilant aux points suivants :

- ✓ Consommation d'électricité : pensez à éteindre les lumières ;
- ✓ Consommation d'eau : veillez à bien fermer les robinets après utilisation ;
- ✓ Déchets : Respectez le tri des déchets en vous référant aux affichages sur les différentes poubelles ;
- ✓ Consommation énergétique : baissez ou éteindre les radiateurs lorsque les fenêtres sont ouvertes pour aérer.

D-RENSEIGNEMENTS PRATIQUES

1) Accueil

Toutes les personnes (personnel ou stagiaire) sont invitées à prendre contact avec l'établissement avant l'arrivée dans l'établissement afin de faire une visite préalable des locaux et ainsi, de préparer leurs arrivées dans les meilleures conditions.

Pour les professionnels, il vous sera remis à votre arrivée des fiches de tâche concernant la fonction exercée. Un affichage avec votre photographie, nom, prénom et fonction sera diffusé dans l'établissement avant et les premiers jours de votre arrivée.

Le premier jour de votre période de stage, vous serez accueilli et encadré par l'équipe d'encadrement.

Qui ?	Quoi ?
Agent administratif	1^{er} jour : Arrivée du stagiaire à 9h45 <ul style="list-style-type: none"> ✓ Accompagner le stagiaire en salle de réunion (1^{er} étage)
Agent technique	De 9h-45 à 10h00 : Présentation par un agent technique <ul style="list-style-type: none"> ✓ Prévention / sécurité / économies d'énergie ...
Cadre de Santé	De 10h00 - 10h15 : Présentation par le cadre de santé <ul style="list-style-type: none"> ✓ Projet d'établissement / Valeurs ; ✓ Humanitude / Validation ; ✓ Gestion des risques : risque infectieux (sHA, gants, tabliers...)
Agent RH	10h15 : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Visite de l'établissement ; ✓ Rappels importants sur : les repas, les horaires, mais aussi sur le droit du travail (confidentialité, secret professionnel, téléphone portable, ponctualité, prévenir en cas d'absence...); ✓ Attribution d'un vestiaire. <p>À la fin de la visite, orienter le stagiaire vers le maître de stage (10h30)</p>

Les nouveaux professionnels bénéficient également de ce temps de sensibilisation par le cadre de santé et l'agent technique, au plus tôt après leur arrivée (date fixée selon planning de travail).

2) Vestiaires

Un vestiaire vous sera attribué par l'agent du service Ressources Humaines. En cas de difficultés, n'hésitez pas à contacter ce service.

Il est indispensable de fermer votre vestiaire avec un cadenas que vous devez apporter. L'établissement se dégage de toute responsabilité en cas de vol. Il est déconseillé d'apporter des effets de valeur.

3) Repas

Les repas se déroulent dans la salle à manger du restaurant du personnel.

Choix n°1 : Vous apportez votre repas

Vous avez la possibilité d'apporter votre repas. Un réfrigérateur et un four à micro-ondes sont mis à votre disposition dans la salle à manger du personnel. De la vaisselle est à disposition en cuisine.

Choix n°2 : Vous commandez un repas à la Résidence

Des repas peuvent être commandés sur place (ce sont les mêmes que ceux des résidents).

- ✓ Pour les professionnels, vous devez vous inscrire (nom et prénom) sur l'agenda prévu à cet effet, celui-ci se trouvant à coté des plannings. Vous devez vous inscrire avant 10h00, le jour même. Chaque repas est facturé (voir tarif au bureau RH ou au service économat) Les repas seront prélevés directement sur le salaire.
- ✓ Pour les stagiaires, vous devez vous inscrire au service RH ou au service économat, avant 10h00, le jour même. Chaque repas est facturé. Les repas seront à payés par chèque ou espèces, au bureau RH ou économat, au moment de votre inscription (voir tarif au bureau RH ou au service économat).

Choix n° 3 : Vous avez possibilité de prendre votre repas à l'extérieur

4) Documentation pour le personnel et les stagiaires

Bibliothèque

Une bibliothèque est mise en place au 1^{er} étage, dans la salle de réunion.

De nombreux livres et recommandations de bonnes pratiques professionnelles y sont mis à disposition (Anesm, Mobiqua...).

Il vous est offert la possibilité **d'emprunter des ouvrages**. La bibliothèque est ouverte le mercredi après-midi de 14h00 à 17h00

Les modalités d'emprunt sont affichées en salle de réunion.

Classeurs qualité (procédures, protocoles, fiches de traçabilité)

Un système de documentation qualité est en place. L'ensemble des documents sont consultables dans chaque service, dans les classeurs qualité (rouge et bleu).

Ces lectures vous permettront de vous informer et d'appliquer les bonnes pratiques dans l'établissement (protocoles, procédures).

Lectures obligatoire	Lectures recommandées
Classeur commun (bleu) : <ul style="list-style-type: none"> - Précautions standard (hygiène) - Lutte contre l'incendie (sécurité/maintenance) - Gestion des Evénements Indésirables (qualité) Classeur Soins (rouge) : <ul style="list-style-type: none"> - Projet Personnalisé (soins) - Soins palliatifs (soins) 	Classeur Soins (rouge) : <ul style="list-style-type: none"> - Procédure Toilette prescrite ; - Procédure Constipation ; - Promouvoir la bien-traitance, prévenir et signaler la maltraitance ; - Evaluation et suivi de la douleur ; - Hydratation des personnes âgées ; - Protocole d'urgence remise en l'absence de l'IDE.

Classeurs verts de chaque secteur (jour/nuit)

Un classeur vert est disponible dans chaque secteur de soins. Il regroupe de nombreuses informations qui vous seront utiles, comme par exemple :

- ✓ Projet d'établissement (synthèse) ;
- ✓ Projet du secteur ;
- ✓ Comptes rendus des réunions du secteur ;
- ✓ Liste des référents du service ;
- ✓ Projet de vie Personnalisé (outils et PAP des résidents du secteur).

CHARTRE DE LA RESIDENCE « LES PLAINES »

1. Choix de vie

Toute personne âgée devenue handicapée ou dépendante est libre d'exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie.

« Je suis chez moi. Je peux me servir un petit déjeuner à l'heure que je souhaite. Je peux personnaliser ma chambre ».

2. Cadre de vie

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir choisir un lieu de vie - domicile personnel ou collectif - adapté à ses attentes et à ses besoins.

« J'ai donné mon accord pour mon entrée à la Résidence Les Plaines : mon consentement est recherché ».

3. Vie sociale et culturelle

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance conserve la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie en société.

« J'ai la possibilité de poursuivre ma vie sociale et de sortir seul(e) librement ou assisté(e) si besoin, accompagné(e) de mon entourage ou avec l'aide du personnel grâce au minibus adapté aux fauteuils ».

4. Présence et rôle des proches

Le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux est indispensable à la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.

« Ma famille, mes amis peuvent se rassembler ici pour un anniversaire, une fête. Ma famille peut venir partager un repas avec moi. Ici tout est mis en œuvre pour faciliter les rencontres, les échanges. Mon intimité est préservée : ne rentrent chez moi que les personnes qui y sont invitées. Je suis chez moi, je reçois mes proches à l'heure que je souhaite ».

5. Patrimoine et revenus

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

« Je suis libre de disposer de mes biens et d'être accompagné(e) si besoin »

6. Valorisation de l'activité

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités.

« Je peux exprimer mes souhaits et mes désirs, ils seront satisfaits au mieux des possibilités. J'ai le choix de participer à diverses activités qui me correspondent. A travers celles-ci, je peux continuer à faire ce que j'aime ou bien découvrir de nouveaux univers. L'échange, le partage, la rencontre sont au cœur des animations individuelles ou collectives »

7. Liberté d'expression et liberté de conscience

Toute personne doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.

« Je suis libre de continuer ma vie associative, de vivre selon mes croyances et de poursuivre mes activités politiques. Je suis libre d'aller voter et d'être accompagné(e) si besoin ».

8. Préservation de l'autonomie

La prévention des handicaps et de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit.

« Je veux exercer mon libre arbitre en toute circonstance quel que soit mon degré de dépendance et de handicap et je suis accompagné(e) selon mes capacités et besoins. Je dois être respecté(e) dans ma globalité ».

9. Accès aux soins et à la compensation des handicaps

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.

« Je suis entouré(e) par une équipe soignante et tout est mis en œuvre pour que je reçoive les soins nécessaires et adaptés dont j'ai besoin. Ma famille peut également me prodiguer des soins. Mon consentement éclairé est recherché ».

10. Qualification des intervenants

Les soins et les aides de compensation des handicaps que requièrent les personnes malades chroniques doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant, à domicile comme en institution.

« L'ensemble des professionnels de tous les services est qualifié et formé à « l'Humanitude » mais également à d'autres techniques permettant d'avoir un accompagnement adapté aux résidents ».

11. Respect de la fin de vie

Soins, assistance et accompagnement doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

« Je peux vivre le terme de mon existence dans les conditions que je souhaite, respecté(e) dans mes convictions, écouté(e) dans mes préférences et entouré(e) comme je le désire. Par exemple, je peux décider de passer mes derniers moments ici à mon domicile ».

12. La recherche : une priorité et un devoir

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement, les maladies handicapantes liées à l'âge et les handicaps est une priorité. C'est aussi un devoir.

« L'ensemble des professionnels de l'établissement est engagé dans une recherche appliquée pour améliorer les prestations au quotidien par une écoute professionnelle et empathique des résidents et une analyse régulière des pratiques. Je suis partenaire et je participe à l'amélioration de mon accompagnement ».

13. Exercice des droits et protection juridique de la personne vulnérable

Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne.

« Si je suis en situation de vulnérabilité tout sera mis en œuvre pour me protéger ainsi que mes biens mais mon avis sera toujours recherché. »

14. L'information

L'information est le meilleur moyen de lutter contre l'exclusion.

« Quelles que soient les décisions à prendre, je dois en être le premier ou la première informé(e) et je reste libre de mes choix.

Je suis assisté(e) chaque fois que nécessaire pour prendre ces décisions ».

Cette charte a été rédigée par les équipes et les résidents, sur la base de la Charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante.

Validée par le CVS en avril 2012