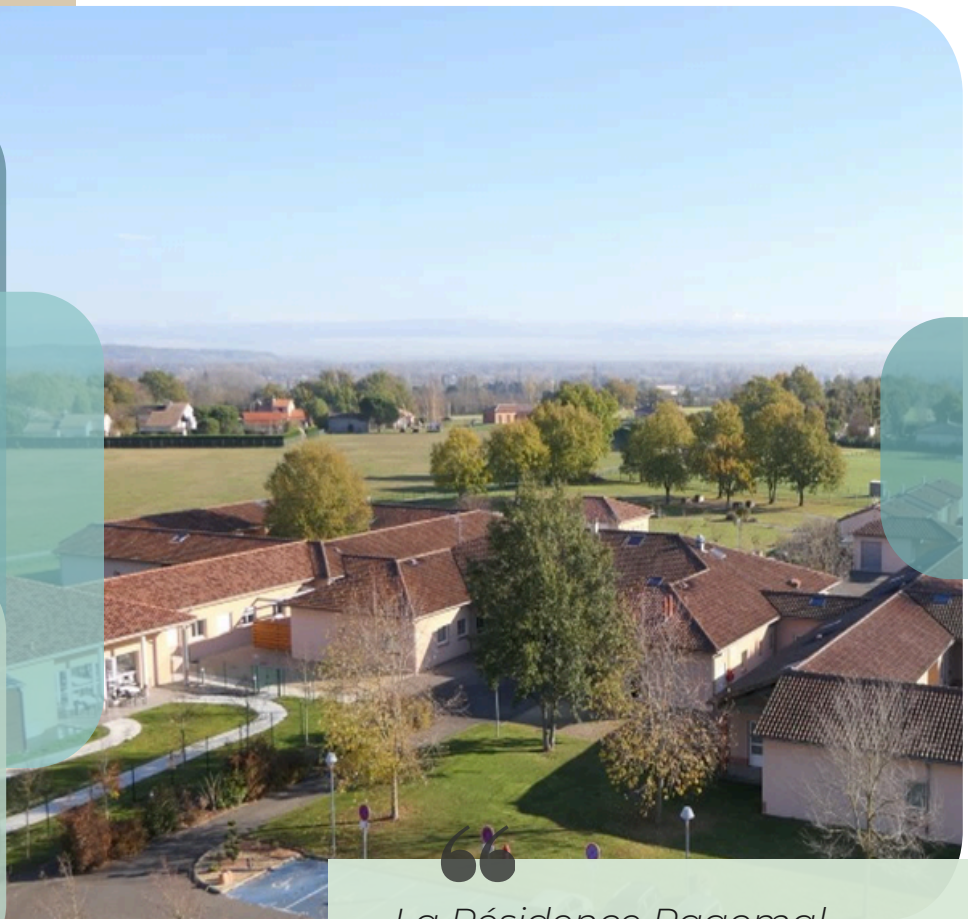


PROJET D'ÉTABLISSEMENT

EHPAD RÉSIDENCE
PAGOMAL 2025-2030

2025
—
2030



“
*La Résidence Pagomal
s'engage à offrir un lieu de vie
chaleureux, sécurisé et ouvert,
où chaque résident est
reconnu dans sa dignité, ses
choix et son histoire. »*



”

SOMMAIRE

PRÉAMBULE

01. HISTOIRE DE L'ÉTABLISSEMENT.....	05
a. Frise	
b. Nos valeurs	
c. Le respect des droits et la gestion des paradoxes à Focus sur la liberté d'aller et venir	
d. La bientraitance	

02. RÉPONSE AUX ORIENTATIONS DÉPARTEMENTALES ET RÉGIONALES	11
a. Les orientations nationales et territoriales	
b. Les réponses actuelles de l'établissement	
c. La dynamique d'innovation et d'évolution sociétale (accueil des PHV, développement durable, stratégie numérique)	
d. Les partenaires	

03. LE PUBLIC ACCUEILLI ET SON ENTOURAGE	17
a. L'admission	
b. La participation des résidents	
c. La place de l'entourage	

04. LE PROJET D'ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ	25
--	-----------

05. HOME-TOUR : UNE JOURNÉE À L'EHPAD	27
--	-----------

06. LE PROJET DE SOINS.....	31
a. La promotion de l'autonomie (dont continence)	
b. La nutrition et l'hydratation	
c. La préservation de l'état cutané	
d. La prévention des chutes	
e. La gestion des douleurs	
f. La santé mentale (dont troubles du comportement et souffrance psychique)	
g. Les thérapies non médicamenteuses	
h. L'accompagnement de la fin de vie	
i. La continuité et la fluidité du parcours	
j. Le médicament (sécurisation + iatrogénie)	

07. VIE SOCIALE ET INCLUSION	37
a. Le projet d'animation	
b. L'inclusion au travers des animations (accueil PHV de la MAS)	

SOMMAIRE

08. LES PROFESSIONNELS ET LES COMPÉTENCES MOBILISÉS41

- a. L'organigramme / l'équipe
- b. L'organisation du travail
- c. Le parcours professionnel : intégration et formation
- d. La Qualité de vie et les conditions de travail

09. LA DÉMARCHÉ QUALITÉ ET RISQUES49

- a. La lutte contre la maltraitance
- b. L'évaluation de la qualité et le pilotage de la démarche
- c. La prévention du risque infectieux
- d. La gestion de crise

10. LES OBJECTIFS, PROJETS ET ACTIONS SUR LES 5 PROCHAINES ANNÉES...55

- a. Issus de l'évaluation HAS de 2023
- b. Issus au CPOM 2024-2028
- c. Issus de nos réflexions d'équipe
- d. Issus des propositions des personnes accompagnées

GLOSSAIRE59

ANNEXE : CADRE RÉGLEMENTAIRE60

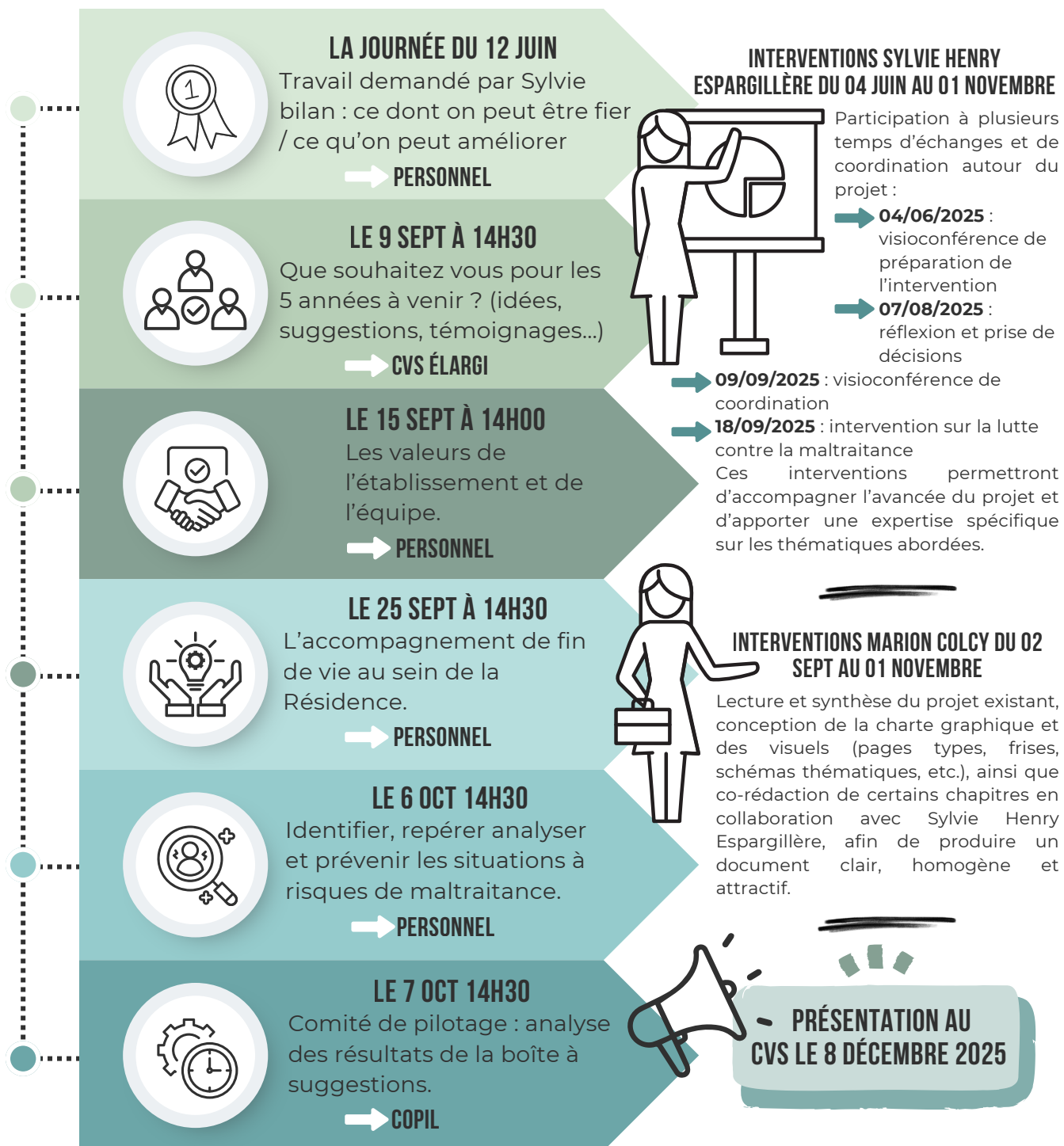


NOTRE PROJET PAS À PAS

La réalisation de notre projet d'établissement est le fruit d'un travail collectif et participatif. Élaboré sur plusieurs mois, il s'est appuyé sur l'implication de l'ensemble des professionnels de l'EHPAD, l'écoute des résidents et de leurs familles, ainsi que la contribution précieuse de partenaires extérieurs.

À travers différentes étapes; réunions d'échanges, ateliers de co-construction, interventions d'experts; nous avons progressivement bâti un projet partagé, fidèle aux valeurs de l'établissement et adapté aux besoins des personnes que nous accompagnons.

Cette démarche, jalonnée de temps forts, a permis d'aboutir à un document fédérateur, qui trace les grandes orientations de l'EHPAD Pagomal pour les années à venir.



PRÉAMBULE

À PROPOS DU PROJET D'ÉTABLISSEMENT

Le projet d'établissement 2025-2030 de la Résidence Pagomal constitue la feuille de route qui guide l'**accompagnement quotidien** des résidents.

Élaboré en concertation avec les équipes, les familles, les résidents et nos partenaires, il traduit notre engagement à offrir un **lieu de vie, de soins et de lien social, respectueux de la dignité et des choix de chacun.**

MISSION ET AMBITIONS

Ce projet réaffirme la vocation de l'EHPAD : concilier **qualité de vie, sécurité, bientraitance et innovation**, tout en soutenant les professionnels dans leurs missions.

Il s'appuie sur le décret n°2024-166, l'évaluation qualité HAS 2023, le CPOM 2024-2028 et les enquêtes de satisfaction.

Il se décline autour de **quatre axes stratégiques** :

- ➡ Améliorer la qualité des soins et de l'accompagnement,
- ➡ Renforcer la participation des résidents et de leurs proches,
- ➡ Développer les coopérations avec les acteurs du territoire,
- ➡ Adapter l'organisation aux évolutions sociétales et réglementaires.

À la fois outil de pilotage, engagement collectif et exigence légale (loi du 2 janvier 2002), ce projet inscrit durablement la Résidence Pagomal dans une **dynamique de qualité, de bientraitance et d'ouverture vers l'avenir.**



1. HISTOIRE DE L'ÉTABLISSEMENT

CRÉATION

La Résidence Pagomal, établissement public territorial rattaché au CCAS de Montbeton, a ouvert ses portes **le 4 octobre 2010**.

Implantée dans un environnement calme, elle incarne une mission de **service public** : accueillir et accompagner les personnes âgées en perte d'autonomie, dans le respect de leur dignité et de leurs choix.

Dès son origine, la Résidence a affirmé des valeurs fortes : **bienveillance, qualité, écoute et sécurité**.



EXTENSION ET UNITÉ PROTÉGÉE

Pour répondre aux besoins croissants du territoire, la Résidence a obtenu en **2017** une autorisation d'extension de sa capacité d'accueil.

Cette évolution a conduit à la création du **secteur protégé "Les Lilas"**, ouvert le **1er septembre 2020**, dédié aux résidents atteints de troubles cognitifs.

Avec ses **14 chambres adaptées**, cette unité assure un accompagnement sécurisé et personnalisé, garantissant la continuité des parcours de vie.

ADAPTATION CONTINUE

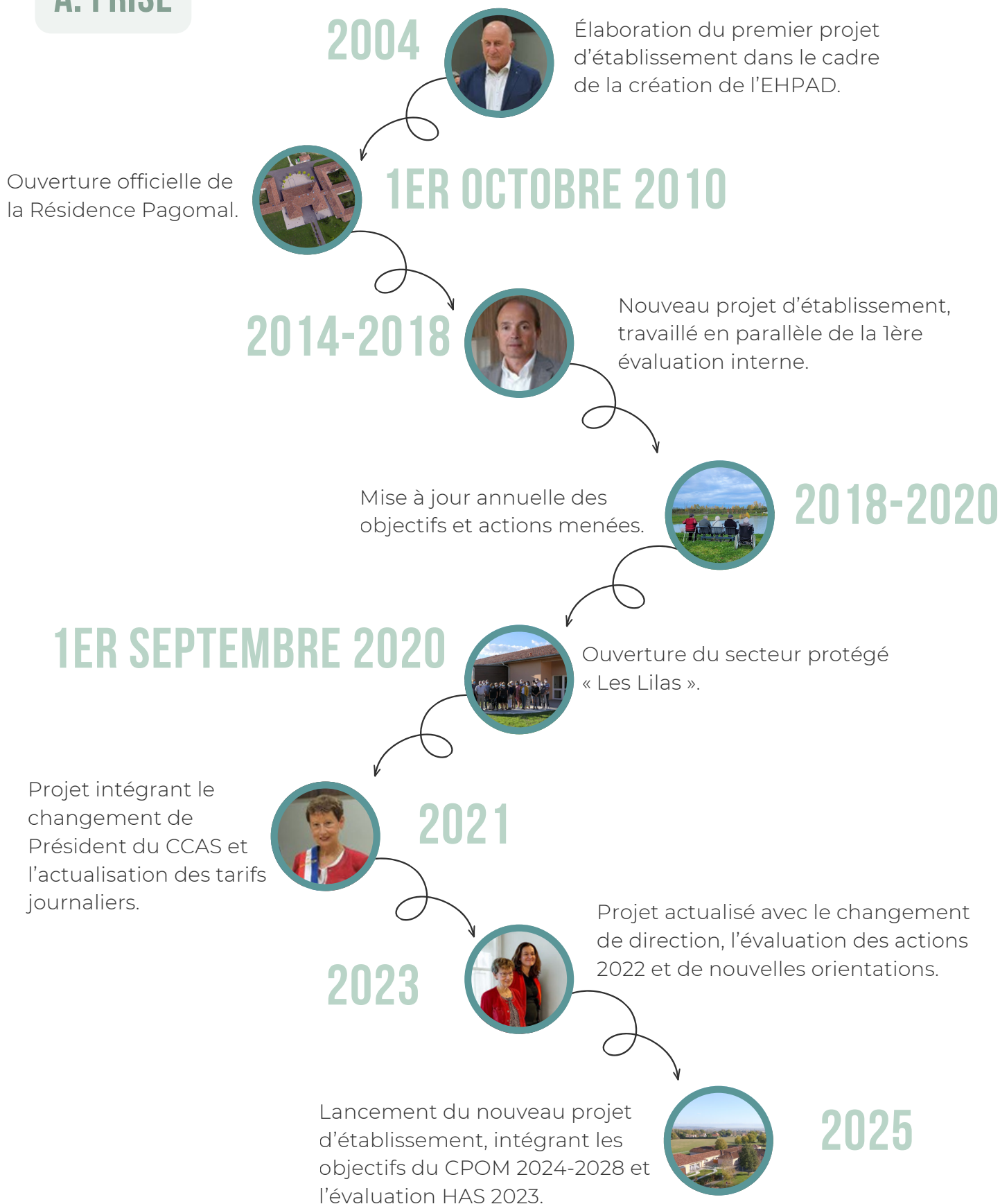
En **2023**, une autorisation complémentaire de **2 places** a été accordée, renforçant la capacité de l'unité protégée.

Cette évolution illustre la volonté de l'établissement de s'adapter en permanence à l'évolution des besoins et des profils des résidents.

Aujourd'hui, la Résidence Pagomal est un **acteur clé du médico-social local**, coopérant avec les professionnels de santé, les hôpitaux, les services d'aide à domicile et les autres EHPAD du territoire.

1. HISTOIRE DE L'ÉTABLISSEMENT

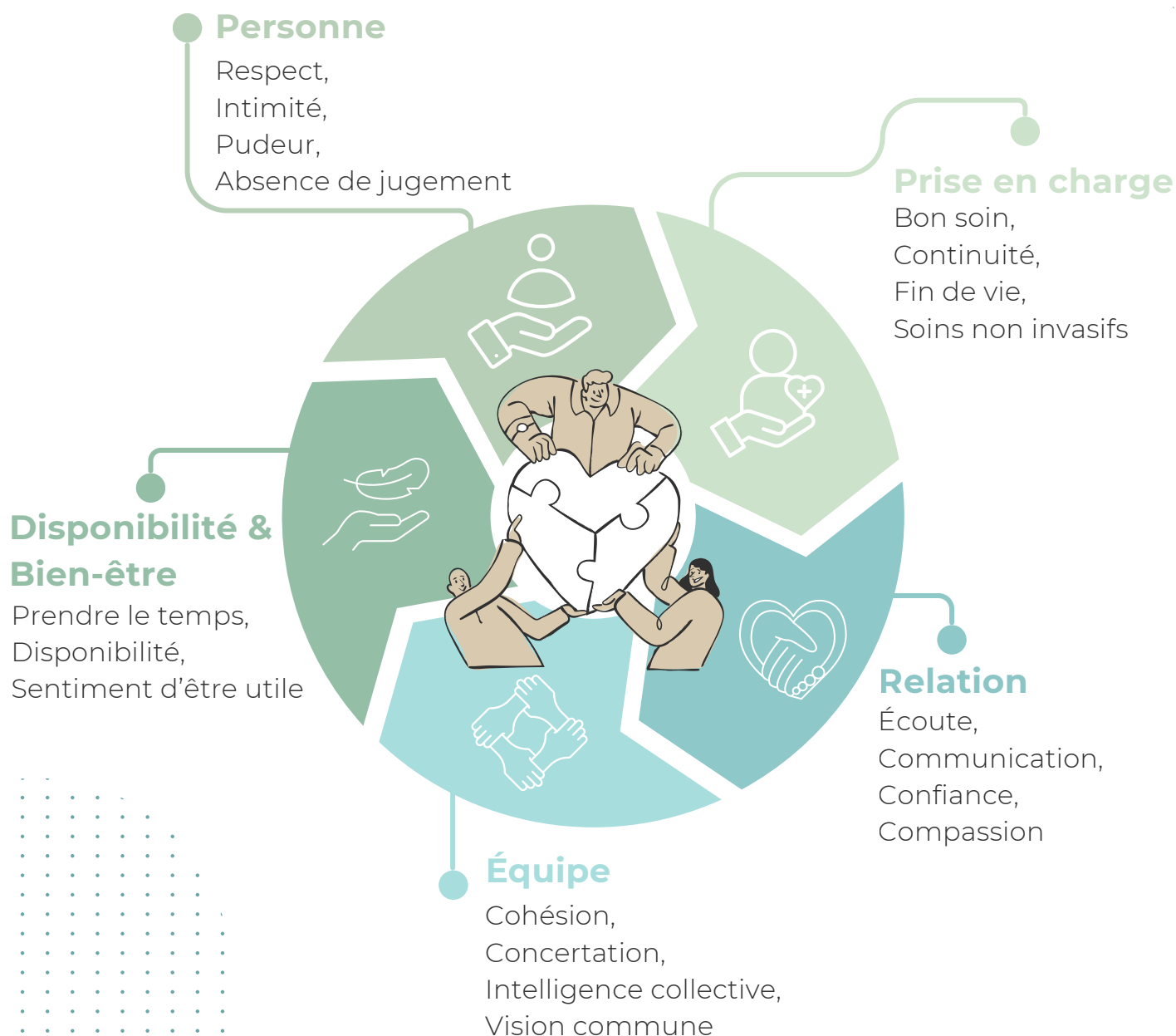
A. FRISE



1. HISTOIRE DE L'ÉTABLISSEMENT

B. NOS VALEURS

À la Résidence Pagomal, l'accompagnement des résidents repose sur un ensemble de valeurs qui structurent nos pratiques et donnent du sens à nos missions. Ces valeurs guident chaque professionnel au quotidien, dans la relation avec les personnes accueillies, leurs proches et nos partenaires.



Ces valeurs, partagées par l'ensemble de l'équipe, constituent le socle de notre projet d'établissement 2025-2030 et garantissent un accompagnement humaniste, personnalisé et ouvert sur l'avenir.

1. HISTOIRE DE L'ÉTABLISSEMENT

C. LE RESPECT DES DROITS ET LA GESTION DES PARADOXES : FOCUS SUR LA LIBERTÉ D'ALLER ET VENIR

À la Résidence Pagomal, la reconnaissance et le respect des droits fondamentaux des résidents sont au cœur de l'accompagnement. Chaque personne est accueillie comme un sujet à part entière, avec son histoire, ses choix et ses préférences. Ces droits s'exercent au quotidien, dans la vie privée comme dans la vie collective, et constituent le socle de notre démarche de bientraitance.

LA GESTION DES PARADOXES

Accompagner des personnes âgées en perte d'autonomie implique de concilier deux exigences parfois contradictoires :

- ➡ Assurer la sécurité des résidents (prévenir les chutes, éviter les fugues, protéger la santé),
- ➡ Préserver la liberté et l'autonomie de chacun, en respectant ses habitudes, ses rythmes et son désir d'indépendance.

Ces paradoxes se traduisent dans la vie quotidienne par des arbitrages permanents : garantir une sécurité suffisante sans réduire la liberté, encadrer sans infantiliser, protéger sans contraindre. L'objectif est de trouver un équilibre individualisé, fondé sur l'écoute, la concertation et l'évaluation régulière des besoins.

FOCUS : LA LIBERTÉ D'ALLER ET VENIR

La **liberté d'aller et venir** est un droit fondamental (dignité, maintien du lien social, prévention de l'isolement...) inscrit dans la loi du 2 janvier 2002 et réaffirmé par la Charte des droits et libertés de la personne accueillie.

À la Résidence Pagomal, ce droit est garanti pour tous les résidents, y compris ceux présentant des troubles cognitifs.

Des dispositifs adaptés (espaces sécurisés, unité protégée "Les Lilas", accompagnements individualisés, évaluation individuelle des risques, aménagements sécurisés, communication avec les familles, formation du personnel...) permettent de concilier **respect de la liberté et prévention des risques**.

L'équipe pluridisciplinaire s'attache à évaluer chaque situation de manière personnalisée, afin de préserver au maximum l'autonomie, tout en protégeant la personne lorsque cela est nécessaire.

Ainsi, le respect des droits à la Résidence Pagomal ne se limite pas à un cadre réglementaire : il constitue une **philosophie d'accompagnement**, visant à concilier dignité, liberté et sécurité dans un environnement bienveillant.



1. HISTOIRE DE L'ÉTABLISSEMENT

LA BIENTRAITANCE, UNE VALEUR CENTRALE

La bientraitance est une valeur essentielle de la Résidence Pagomal. Elle s'inscrit à la fois comme une **obligation légale** et comme une **démarche éthique** partagée par l'ensemble des équipes. Elle vise à **promouvoir le bien-être, le respect et la dignité** des résidents au quotidien, en inscrivant chaque accompagnement dans une relation **d'écoute et de personnalisation**.

DES OUTILS POUR LA GARANTIR

Afin de traduire cette valeur dans les pratiques, plusieurs dispositifs sont mis en place :

- ➔ un **système de signalement des situations de maltraitance**, y compris anonyme, des **enquêtes de satisfaction** régulières auprès des **résidents, familles et professionnels** (depuis 2013),
- ➔ une **Charte de la bientraitance**, qui rappelle les principes de respect, d'écoute et de personnalisation,
- ➔ l'**intégration de la bientraitance dans le projet d'établissement** et dans les **projets d'accompagnement personnalisés**.



UNE VIGILANCE PERMANENTE

La prévention des risques repose également sur :

- ➔ des **analyses de pratiques professionnelles** et des **temps d'échanges pluridisciplinaires**,
- ➔ un **suivi systématique des événements indésirables** et leur analyse,
- ➔ des **instances d'expression et de participation** : Conseil de la Vie Sociale, boîtes à suggestions, commissions thématiques.

UN ENGAGEMENT COLLECTIF ET DURABLE

La bientraitance s'appuie enfin sur :

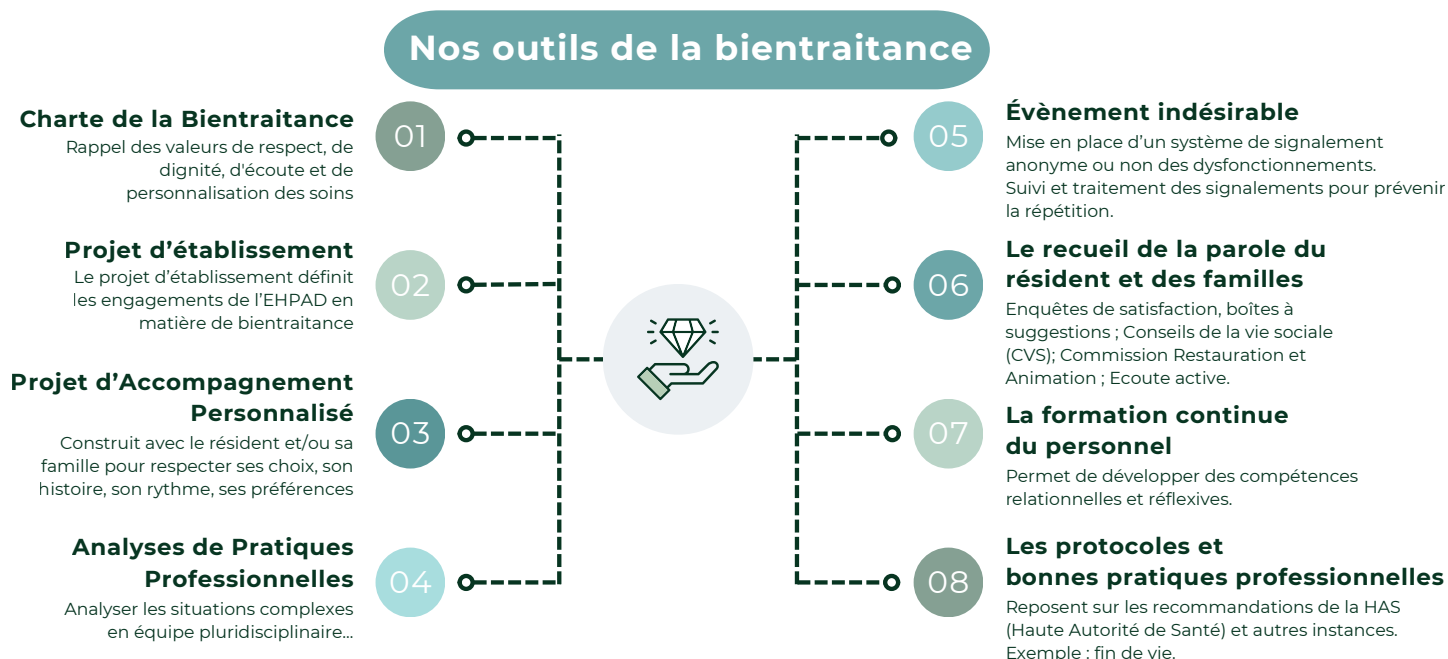
- ➔ un **plan de formation continue** permettant de renforcer les compétences des professionnels,
- ➔ l'**application des recommandations de la Haute Autorité de Santé**,
- ➔ une véritable **culture partagée**, qui dépasse le cadre réglementaire et imprègne chaque geste professionnel.

Ainsi, la bientraitance à la Résidence Pagomal n'est pas seulement un principe, mais une pratique vivante, garante d'un accompagnement respectueux, attentif et bienveillant.

La bientraitance ne se limite pas à des procédures : elle constitue une véritable culture partagée, qui oriente chaque décision et chaque geste professionnel.

1. HISTOIRE DE L'ÉTABLISSEMENT

UNE DÉMARCHE CONTINUE ET PARTAGÉE



UN ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUALISÉ

La bientraitance se traduit au quotidien par le **respect des rythmes de vie, des habitudes et des choix de chaque résident**. Les projets d'accompagnement personnalisés, construits en concertation avec la famille et les équipes pluridisciplinaires, favorisent l'**autonomie et la dignité, tout en garantissant sécurité et bien-être**.

UNE ATTENTION PERMANENTE

Au-delà des outils présentés, l'établissement s'appuie sur :

- ➔ Des **évaluations internes et externes** régulières (notamment par la HAS),
- ➔ Un **suivi systématique des événements indésirables**,
- ➔ Des **analyses de pratiques professionnelles** et des temps d'échanges pluridisciplinaires.

Ces démarches permettent de renforcer la prévention, d'anticiper les risques et d'adapter en continu les pratiques.

UNE CULTURE PARTAGÉE

La bientraitance n'est **pas seulement une obligation légale, c'est une valeur commune**. Elle s'incarne dans l'**engagement collectif** des professionnels, mais aussi dans l'**implication active des familles et des représentants via le Conseil de la Vie Sociale**, la commission restauration et les autres espaces de participation.

Ainsi, la bientraitance dépasse le cadre réglementaire pour devenir une **culture vivante**, portée par l'ensemble des acteurs de la Résidence Pagomal.

2. RÉPONSE AUX ORIENTATIONS DÉPARTEMENTALES ET RÉGIONALES

La Résidence Pagomal s'inscrit pleinement dans les politiques publiques nationales, régionales et départementales en faveur des personnes âgées.

Dès son autorisation dans le cadre du **schéma départemental 2004-2008**, l'établissement a été pensé comme un acteur de proximité, au service du bassin de vie de **Montauban et du canton de Montech**.

Depuis son ouverture en 2010, il a su évoluer pour répondre aux besoins des personnes âgées dépendantes et aux attentes des autorités de tutelle.

À travers ses différents projets d'établissement et plus récemment son **Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens (CPOM 2024-2028)**, la Résidence traduit son engagement à articuler son action avec les orientations fixées par l'**Agence Régionale de Santé Occitanie (ARS)** et le **Conseil Départemental de Tarn-et-Garonne**.

Le projet 2025-2030 illustre cette volonté de cohérence, en tenant compte des priorités du **Projet Régional de Santé (PRS 2023-2028)**, des politiques sociales départementales et des attentes de la population locale.

Les missions qui lui sont attribuées par la loi du 2 janvier 2002 et le Code de l'action sociale et des familles structurent son action :

- ➡ offrir un lieu de vie et de soins adapté,
- ➡ garantir la sécurité, la bientraitance et la qualité de l'accompagnement,
- ➡ respecter et promouvoir les droits et libertés fondamentaux,
- ➡ assurer la continuité et la coordination des parcours avec les acteurs du territoire.

La Résidence Pagomal se définit ainsi comme un acteur de service public médico-social, inscrit dans une dynamique territoriale et partenariale.

MONTBETON



“

Mettre la personne âgée au cœur des parcours de soins et de vie, dans le respect de sa dignité et de son autonomie.

”

2. RÉPONSE AUX ORIENTATIONS DÉPARTEMENTALES ET RÉGIONALES

A. LES ORIENTATIONS NATIONALES ET TERRITORIALES

Les orientations se structurent autour de grands enjeux : la prévention des maltraitements, l'adaptation du cadre de vie, la prévention de l'isolement et de la perte d'autonomie, l'accès aux soins, l'inclusion et la garantie de la qualité des accompagnements.

1- STRATÉGIE NATIONALE DE LUTTE CONTRE LES MALTRAITEMENTS

Suite au scandale Orpéa, **un plan de contrôle national des EHPAD** a été lancé par le gouvernement en mars 2022.

En juin 2025, 100% des EHPAD ont été inspectés (sur place) ou contrôlés (sur pièces).

Suite aux contrôles, les établissements ont été accompagnés dans la **mise en place de bonnes pratiques dans l'intérêt des résidents**.

La Haute Autorité de Santé a publié en octobre 2024 un guide de bonnes pratiques permettant de **mieux repérer les signaux de maltraitance**.



34%

des contrôles ont été des inspections sur place réalisées de manière inopinée

70%

des contrôles ont permis d'identifier des éléments à améliorer au sein de l'EHPAD.

11%

des établissements ont été considérés en situation dégradée

55

sanctions administratives sur 7500 EHPAD

40

signalements au Procureur de la République

Source : Assemblée Nationale - Question écrite n° 5390 : Le contrôle des EHPAD (JO 24/06/2025)

2. LOI DU 8 AVRIL 2024 : BÂTIR LA SOCIÉTÉ DU BIEN-VIEILLIR ET DE L'AUTONOMIE



La Loi 2024-317 comporte différentes mesures afin de :

- ➡ prévenir la **perte d'autonomie** des personnes âgées,
- ➡ lutter contre l'**isolement** des personnes âgées,
- ➡ prévenir et de lutter contre la **dénutrition** en Ehpad,
- ➡ mieux signaler les **maltraitements**,
- ➡ accorder du temps de **répit aux proches aidants**,
- ➡ développer l'**habitat inclusif** et proposer ainsi des modes de vie partagé librement et choisi par les personnes âgées

2. RÉPONSE AUX ORIENTATIONS DÉPARTEMENTALES ET RÉGIONALES

3- PROJET RÉGIONAL DE SANTÉ OCCITANIE 2023-2028

Le projet Régional de Santé prévoit de soutenir les EHPAD, acteurs de l'accès aux soins et aux accompagnements adaptés des personnes âgées dépendantes.

Objectif : Garantir la continuité des soins (programmés ou non)

Moyens et actions concernant les EHPAD :

- Développer des formations **“Infirmier(e) en Pratique Avancée”** mention EHPAD
- Permettre les **constats de décès par des infirmier(e)s** en EHPAD
- Développer le dispositif **IDE de nuit** pour les EHPAD



Objectif : Mobiliser les leviers territoriaux d'attractivité pour les métiers de la santé

Moyens et actions concernant les EHPAD :

- Déploiement expérimental en EHPAD du guide pratique « Ma démarche **Qualité de Vie au Travail** »

Objectif : Assurer une offre de santé propre à prévenir les effets et accompagner le vieillissement de la population

Moyens et actions concernant les EHPAD :

- Développer des solutions et des actions supplémentaires d'**aide pour les aidants**.
- Favoriser l'**intergénérationnel**.
- Favoriser l'**activité physique adaptée** spécifiquement pour la population âgée.
- Innover, expérimenter sur la question du **transport sanitaire** en lien avec de grandes difficultés repérées sur des courtes distances (ex : EHPAD/Consultations dentaires).
- Développer l'**ouverture vers l'extérieur** des établissements accueillant des personnes âgées.
- Ouvrir **plus de PASA dans les EHPAD** (pas seulement ceux qui sont diagnostiqués maladies neurodégénératives).
- Mettre l'accent sur la **formation des professionnels du secteur personnes âgées** (enjeu de bientraitance).
- Création d'un label sécurisant dans les établissements sur les prises en charge favorisant l'**humanité**.



4- L'ACCOMPAGNEMENT “DÉMARCHE QUALITÉ”

Depuis 2022, chaque EHPAD ayant complété son rapport médical peut bénéficier d'un accompagnement « démarche qualité » par les Équipes Parcours Santé Personnes Âgées sur les thèmes **“Nutrition”** et **“Prévention des chutes”**.

2. RÉPONSE AUX ORIENTATIONS DÉPARTEMENTALES ET RÉGIONALES

5- L'EHPAD DE DEMAIN

L'EHPAD de demain est une thématique intégrée au Projet Régional de Santé Occitanie 2023-2028. L'ARS poursuit cette dynamique en lien avec les acteurs locaux pour préparer *l'après-Ségur* et continuer le travail engagé sur la transformation de l'offre d'hébergement pour personnes âgées dépendantes.

L'EHPAD de demain doit être un véritable lieu de vie ouvert sur l'extérieur, tout en permettant de faciliter les soins des résidents.

Ainsi, l'ARS et les Conseils Départementaux financent des **projets d'investissements en EHPAD** répondant aux critères suivants :

- **L'ouverture sur l'extérieur** organisationnelle et architecturale, avec la constitution d'espaces partagés avec le quartier et la ville (activités favorables à l'inclusion, création de tiers lieux...)
- **La facilitation des soins**, par la modularité des espaces, pouvant ainsi accueillir une activité de PASA, l'ouverture sur des soins et coopérations avec le secteur sanitaire, ou encore l'adaptation aux spécificités et aux besoins des publics accueillis (troubles neuro-évolutifs, personnes en situation de handicap vieillissantes, etc.)
- **Le sentiment d'être chez soi**, avec une attention portée quant à la surface, l'intimité et la personnalisation des espaces privés, des espaces collectifs propices au maintien d'une sociabilité choisie avec les autres résidents, mais aussi naturellement aux temps de vie et de partage avec les proches.... intégrant au besoin les nouvelles technologies.
- **La prise en compte des enjeux environnementaux**, via la réduction des consommations énergétiques (isolation thermique, modernisation des systèmes de chauffage et de climatisation...), le déploiement de solutions performantes (panneaux solaires, pompes à chaleur...) et enfin la réduction et une meilleure gestion des déchets.



6- LES FINANCEMENTS DÉPARTEMENTAUX

Le Conseil Départemental du Tarn-et-Garonne a affirmé la nécessité d'adapter l'offre d'hébergement aux besoins croissants des personnes âgées.

Cela se traduit par un soutien au développement des **unités spécialisées** pour personnes atteintes de troubles cognitifs et aux actions de **prévention de la perte d'autonomie** des personnes âgées : activités physiques adaptées, nutrition, accès aux droits, ateliers numériques, mémoire et stimulation cognitive.

2. RÉPONSE AUX ORIENTATIONS DÉPARTEMENTALES ET RÉGIONALES

B. LES RÉPONSES ACTUELLES DE L'ÉTABLISSEMENT

Pour répondre à ces orientations, la Résidence Pagomal a progressivement adapté son organisation et son offre d'accompagnement.

En 2020, l'ouverture du **secteur protégé "Les Lilas"** a marqué une étape importante. Cette unité permet d'assurer un accompagnement spécifique et sécurisé aux résidents atteints de troubles cognitifs, conformément aux orientations départementales en faveur du développement d'unités Alzheimer. En 2023, une autorisation complémentaire de deux places est venue renforcer cette dynamique d'adaptation.

Sur le plan qualitatif, la Résidence a réalisé son **évaluation HAS en 2023**, dont les résultats ont directement alimenté la construction du projet d'établissement 2025-2030. Par ailleurs, la signature du **CPOM 2024-2028** avec l'ARS et le Conseil Départemental confirme la volonté de l'établissement de s'inscrire dans une contractualisation pluriannuelle, garantissant cohérence et visibilité de son action.

Enfin, le **taux de remplissage élevé** et les **demandes croissantes d'admission** témoignent de la pertinence de la localisation et de la reconnaissance de la qualité de l'accompagnement proposé.

C. LA DYNAMIQUE D'INNOVATION ET D'ÉVOLUTION SOCIÉTALE (ACCUEIL DES PHV, DÉVELOPPEMENT DURABLE, STRATÉGIE NUMÉRIQUE)

La Résidence Pagomal ne se contente pas de répondre aux attentes réglementaires : elle cherche également à innover et à anticiper les évolutions sociétales.

- ➡ **Accueil des personnes en situation de handicap vieillissantes (PHV)** : l'établissement s'engage à adapter ses pratiques et ses projets de vie pour accueillir ce public spécifique, en lien avec les partenaires médico-sociaux du territoire (Charte Romain Jacob).
- ➡ **Développement durable** : une attention particulière est portée à la gestion des déchets, à la maîtrise des consommations énergétiques et à la sensibilisation des équipes et des résidents aux éco-gestes. Ces actions s'inscrivent dans une volonté d'ancrage responsable et durable.
- ➡ **Stratégie numérique** : la Résidence utilise un **dossier informatisé du résident**, outil central de coordination et de traçabilité. Il est interfacé avec le DMP Dossier Médical Partagé ce qui favorise le développement et l'usage du numérique pour maintenir la continuité des soins. Le respect du **RGPD** et la sécurisation du système d'information sont également des priorités.

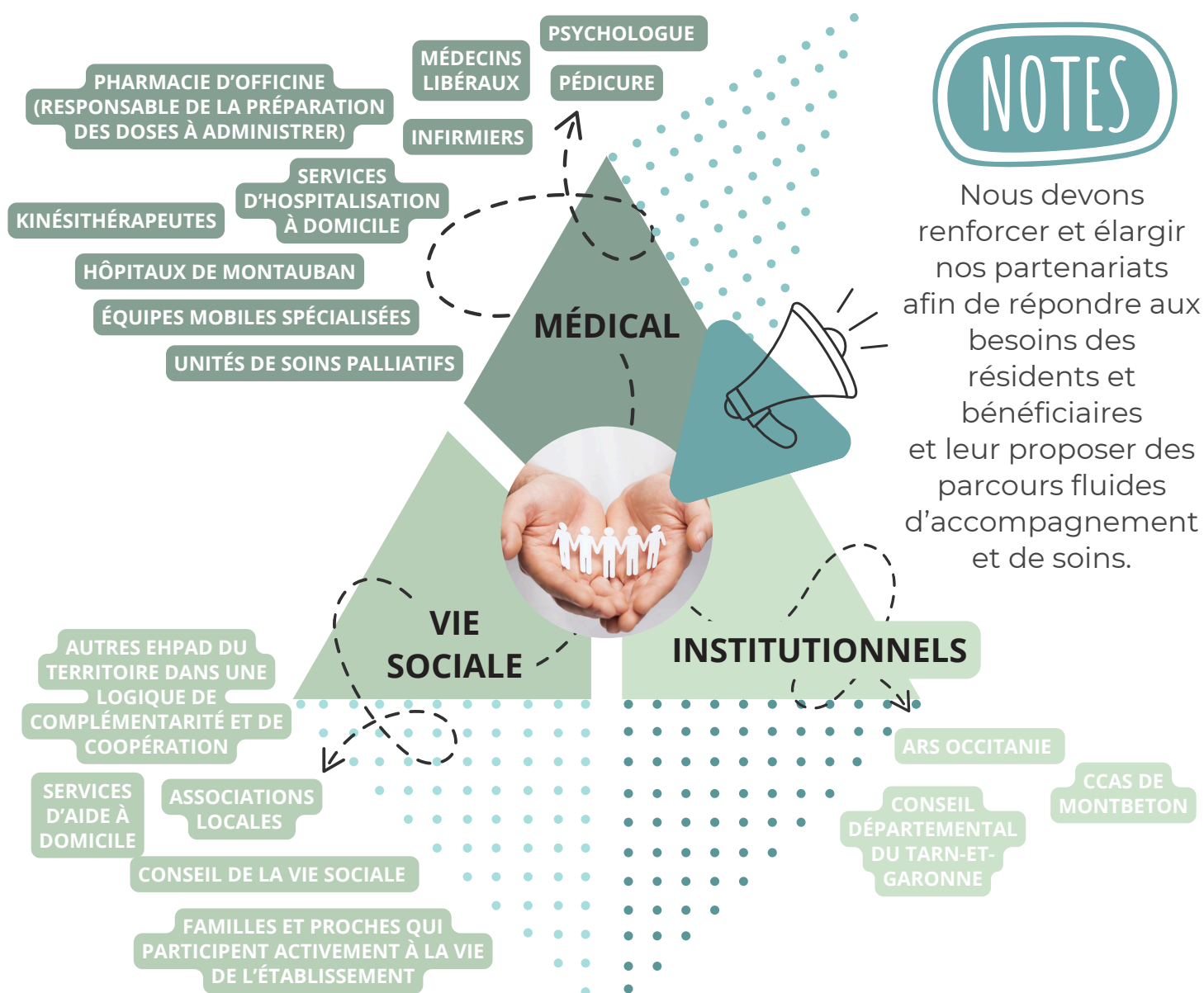
Cette dynamique d'innovation contribue à renforcer la qualité des soins et de l'accompagnement, tout en préparant la Résidence aux défis de demain.

2. RÉPONSE AUX ORIENTATIONS DÉPARTEMENTALES ET RÉGIONALES

D. LES PARTENAIRES

La Résidence Pagomal s'appuie sur un large réseau de partenaires, qui garantit la continuité des parcours et la qualité de l'accompagnement.

- ➡ **Partenaires institutionnels**
- ➡ **Partenaires médicaux, paramédicaux et hospitaliers**
- ➡ **Partenaires du secteur social, médico-social et citoyens**



Cette articulation avec l'ensemble des acteurs locaux illustre le rôle central de la Résidence Pagomal dans le **dispositif médico-social départemental**, au service des personnes âgées et de leurs proches.

3. LE PUBLIC ACCUEILLI ET SON ENTOURAGE

A. L'ADMISSION

L'entrée en EHPAD est un moment charnière, souvent chargé d'émotion pour la personne et ses proches. À la Résidence Pagomal, l'admission est pensée comme un parcours **progressif, explicite et bienveillant**, afin d'assurer le consentement éclairé, de sécuriser l'arrivée et de poser les bases d'un accompagnement personnalisé.

UN PARCOURS EN DEUX TEMPS

- 1 • **Pré-admission** : elle débute dès le **premier contact** (téléphone, mail, accueil sur place). Incitation à l'utilisation de via-trajectoire et/ou remise papier du **dossier d'inscription Cerfa** (formulaire unique national), information sur la **personne de confiance** (art. L.311-5-1 CASF) et **proposition systématique de visite de l'établissement** (et d'autres structures) avec le futur résident.
 - **Étude du dossier** : volet **médical** (médecin coordonnateur, cadre de santé, psychologue) et **administratif** (service administratif). En cas d'avis favorable et de confirmation par la personne, **inscription en liste d'attente**.
- 2 • **Admission** : confirmation du souhait d'entrer, **rencontre préalable** (si déplacement impossible, visite par la cadre de santé et la psychologue), **recherche du consentement de la personne**. **Signature du contrat de séjour, remise du règlement de fonctionnement, des chartes et du livret d'accueil, fixation de la date d'entrée**. Le jour J, un **binôme aide-soignant / infirmier** accompagne l'arrivée. **Toutes les infos** sont saisies dans le **Dossier Informatisé du Résident** (confidentialité respectée).
 - **Admission en Unité Protégée "Les Lilas"** : **décision strictement médicale** (entrants extérieurs ou transferts internes). **Critères principaux** : **≥ 60 ans, troubles cognitifs, troubles du comportement** exposant la personne/les autres ; exclusions : **troubles psychiatriques exclusifs, syndromes confusionnels** ; **déplacement autonome requis**. **Critères de sortie / transfert** : atténuation des troubles moteurs, **grabatisation**, aggravation nécessitant **UHR**.

SCHÉMA DU PARCOURS D'ADMISSION



3. LE PUBLIC ACCUEILLI ET SON ENTOURAGE

CHIFFRE CLÉS

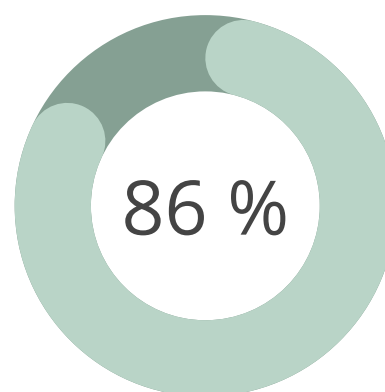


LE PROFIL DU PUBLIC ACCUEILLI

Mieux connaître le public accueilli permet d'adapter l'organisation, le soin et la vie sociale. À Pagomal, les données confirment une population **plus âgée, très féminisée** et dont la **dépendance** et la **charge en soins** augmentent, comme au niveau national.

RÉPARTITION FEMMES/HOMMES

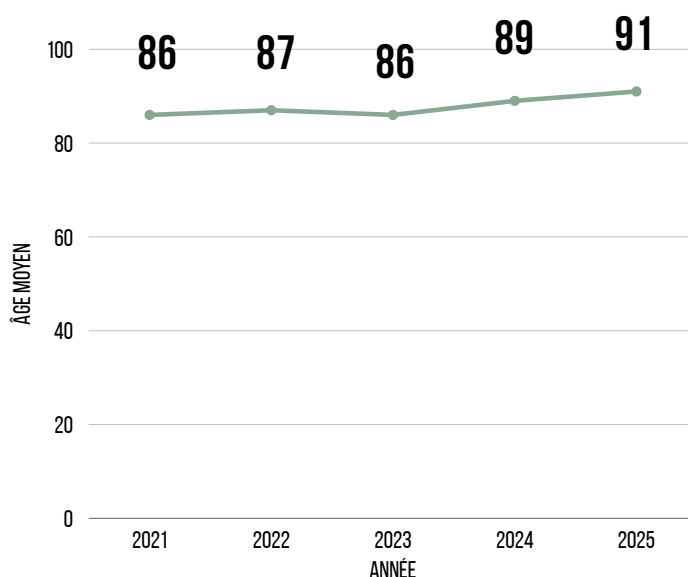
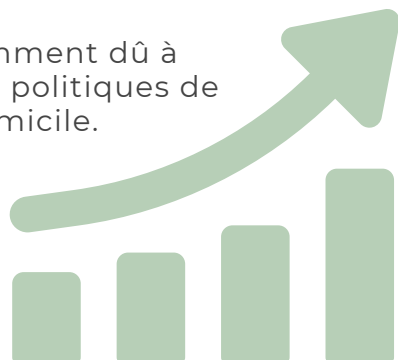
La population accueillie est majoritairement féminine (86% de femmes contre 14% d'hommes)



ÂGE MOYEN D'ENTREE

Sur les 5 dernières années, l'**âge moyen des nouveaux résidents a augmenté de 6 ans, passant de 86 ans en 2021 à 91 ans en 2025.**

Cela est notamment dû à l'efficacité des politiques de maintien à domicile.

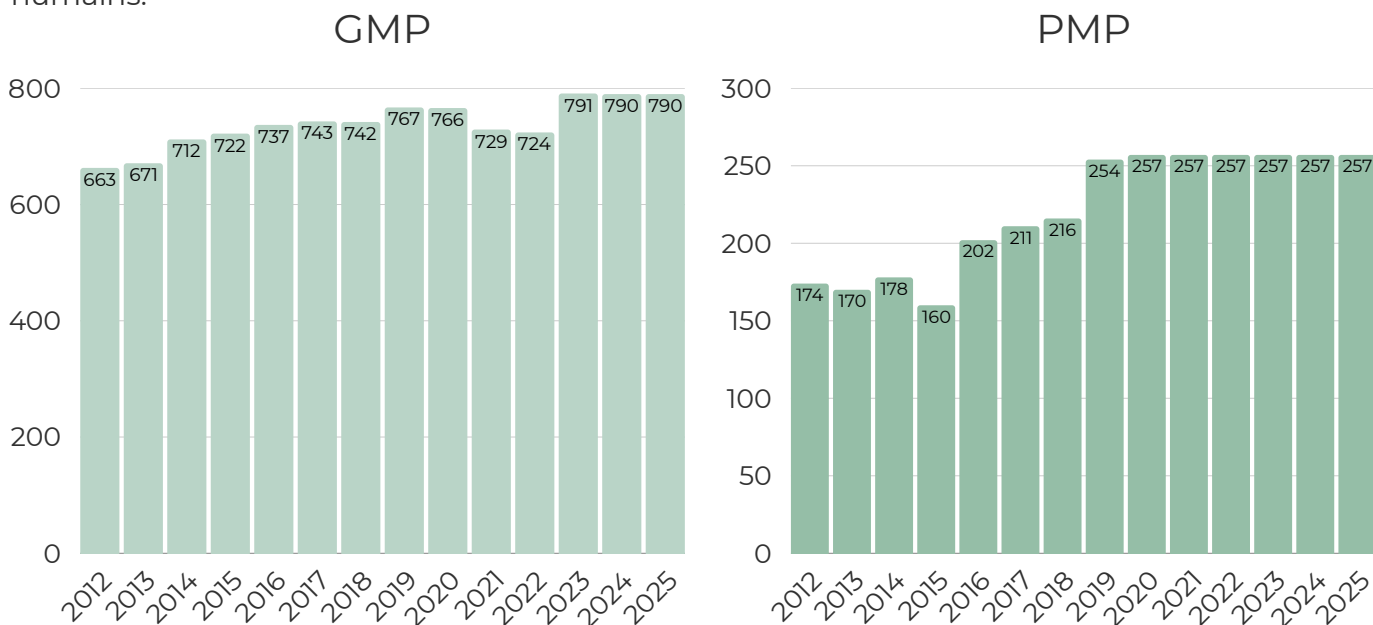


3. LE PUBLIC ACCUEILLI ET SON ENTOURAGE

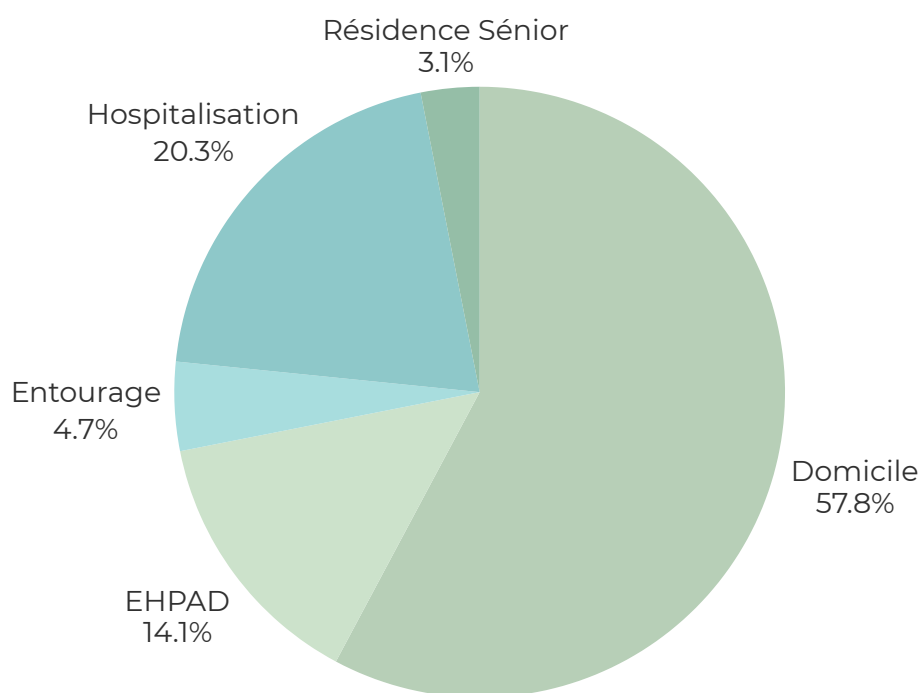
AUTONOMIE ET SOINS : GIR/GMP/PMP

À Pagomal, **GMP et PMP progressent** sur la période **2012-2025** : la dépendance s'accroît et la complexité des soins augmente.

Conséquence : des **besoins en assistance et en soins** en hausse, interrogeant les moyens humains.



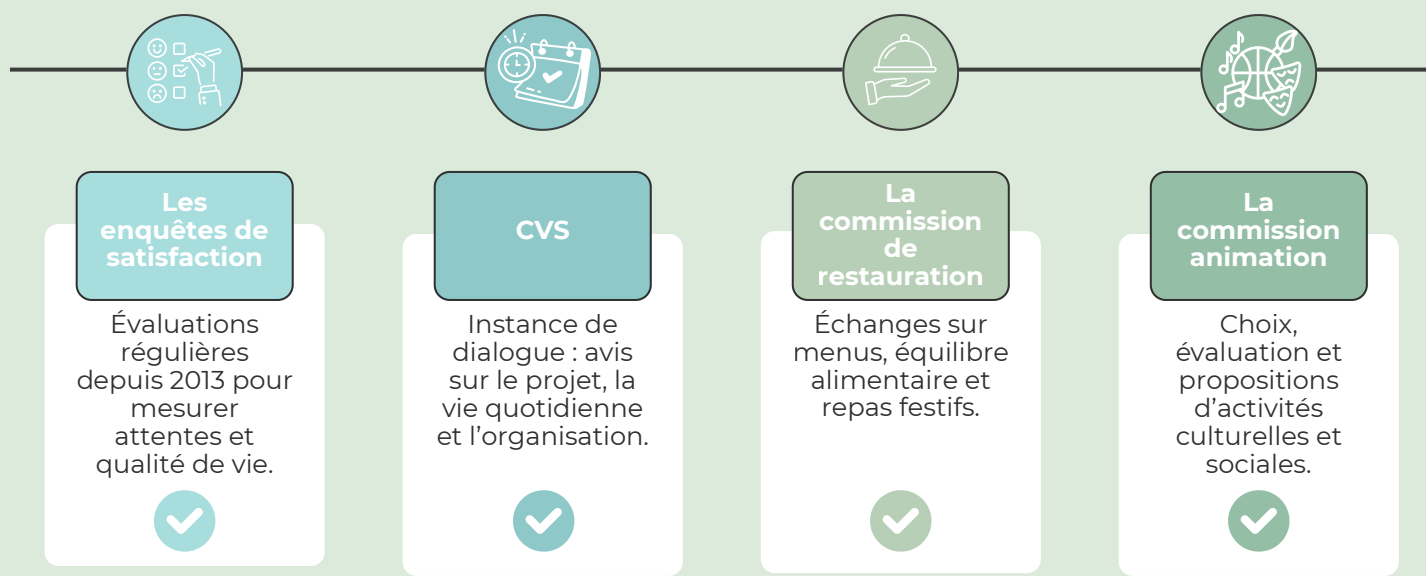
PROVENANCE DES RÉSIDENTS (24/07/2025)



3. LE PUBLIC ACCUEILLI ET SON ENTOURAGE

B. LA PARTICIPATION DES RÉSIDENTS

À la Résidence Pagomal, la parole des résidents ne se limite pas à un droit théorique : elle est au **cœur du fonctionnement quotidien**. Depuis l'ouverture, plusieurs dispositifs structurent l'expression et la participation des habitants, permettant à chacun de contribuer à la vie collective, de formuler ses attentes et de participer aux décisions.



1. LES ENQUÊTES DE SATISFACTION

Depuis **2013**, la résidence conduit des **enquêtes de satisfaction régulières** auprès des résidents, des familles et du personnel.

Ces enquêtes portent sur différents domaines : qualité de l'accueil, accompagnement, restauration, animation, organisation du quotidien...

Les résultats sont analysés en équipe et présentés aux instances (notamment au **CVS**) avant de donner lieu à des plans d'amélioration.

Cela garantit une **évaluation continue de la qualité et une adaptation permanente aux attentes**.



LES DIFFÉRENTES THÈMES ABORDÉES

3. LE PUBLIC ACCUEILLI ET SON ENTOURAGE

2. LE CONSEIL DE LA VIE SOCIALE (CVS)

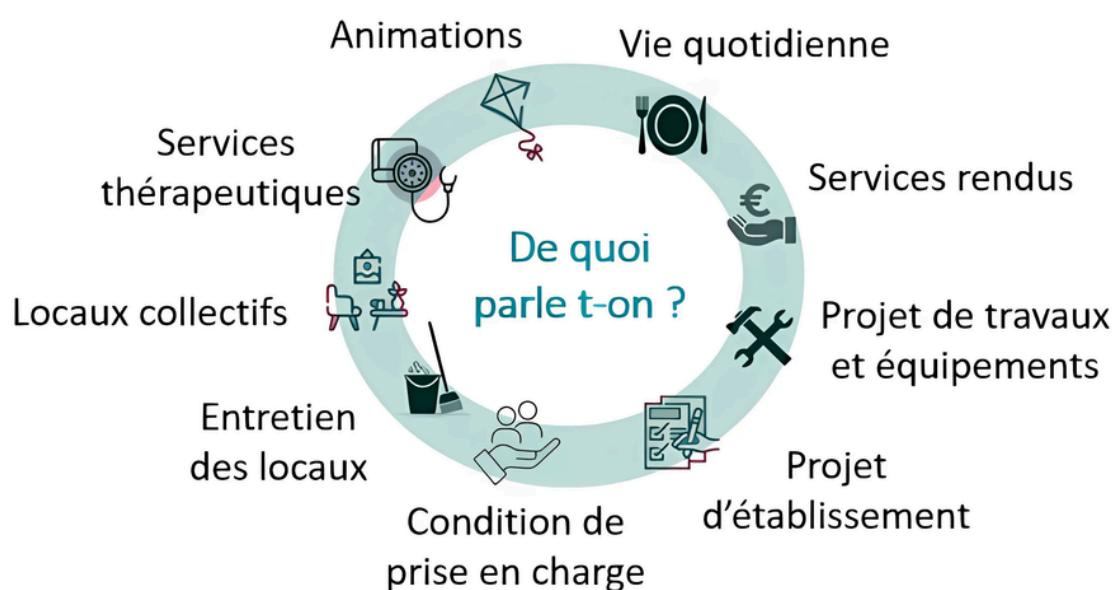
Le **CVS** est l'instance centrale de participation et de dialogue. Il réunit plusieurs fois par an (au minimum deux réunions obligatoires) :

- des **résidents élus**,
- des **familles ou représentants légaux**,
- des **professionnels de l'établissement**,
- la **direction**.

Rôle et missions du CVS :

- donner un **avis consultatif** sur l'organisation de la vie quotidienne (règlement de fonctionnement, projet d'établissement, animations, restauration),
- relayer les **suggestions ou réclamations** des résidents,
- participer à la réflexion sur les **projets en cours** et les évolutions futures.

Les **comptes rendus** sont systématiquement **affichés dans l'établissement** et mis à disposition des familles via l'application **Famillizz**, afin d'assurer une transparence totale.



3. LE PUBLIC ACCUEILLI ET SON ENTOURAGE

3. LA COMMISSION DE RESTAURATION

L'alimentation est un sujet sensible et essentiel pour le bien-être. À Pagomal, la **commission de restauration** réunit régulièrement résidents, familles et équipe cuisine/soins pour échanger sur :

- la **qualité des repas servis**,
- la **variété et l'équilibre des menus**,
- l'intégration des **préférences alimentaires et habitudes de vie**,
- les **fêtes et repas à thèmes**.

Les retours des résidents permettent d'adapter les pratiques, de proposer des menus plus attractifs et de garantir la **satisfaction nutritionnelle et gustative**.



4. LA COMMISSION ANIMATION

La vie sociale et culturelle est animée par une **commission dédiée**, où résidents, familles et animateurs :

- discutent des activités proposées (ateliers, sorties, spectacles),
- formulent des suggestions de nouvelles animations,
- évaluent la fréquence et la qualité des actions menées,
- organisent les grands événements de l'année (repas festifs, fêtes calendaires, journées à thème).

Ces temps de participation renforcent le sentiment d'appartenance et permettent de **co-construire une vie sociale dynamique et adaptée aux envies**.

CHIFFRES CLÉS

2013
depuis

Enquête de
satisfaction annuelle

4x/an
minimum

Conseil de la Vie
Sociale

3x/an
minimum

Commission
restauration

3x/an
minimum

Commission
d'animation

3. LE PUBLIC ACCUEILLI ET SON ENTOURAGE

C. LA PLACE DE L'ENTOURAGE

À la Résidence Pagomal, l'accompagnement ne s'adresse pas seulement aux résidents, mais également à leurs proches. La famille occupe une place essentielle, à la fois comme **partenaire** dans le suivi et comme **soutien affectif** dans le quotidien. Dès l'admission et tout au long du séjour, l'établissement veille à favoriser leur implication, à maintenir le lien et à garantir une communication transparente.

L'ACCUEIL DES FAMILLES DÈS L'ADMISSION

L'entrée en EHPAD est souvent une étape délicate, vécue comme une rupture. C'est pourquoi les proches sont **associés dès la phase d'admission** : visite des lieux, présentation du fonctionnement, échange avec l'équipe soignante et administrative.

Ils participent au recueil des **habitudes de vie** et des **attentes du résident**, afin de personnaliser l'accompagnement.

Le jour de l'entrée, un **temps d'accueil privilégié** est organisé, pour sécuriser la transition et permettre à la famille de rester présente autant que nécessaire.

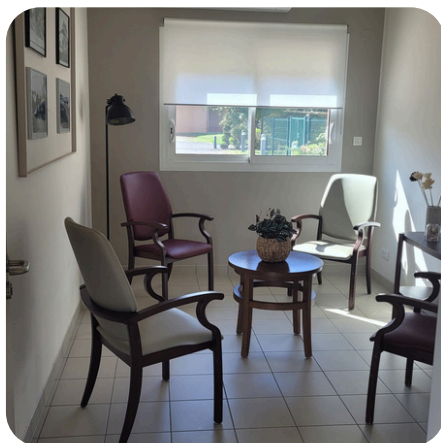
bienvenue

DES ESPACES ET TEMPS DÉDIÉS AUX FAMILLES

La résidence met à disposition un **salon des familles**, permettant aux proches de se retrouver dans un cadre intime et convivial.

Chaque année, des **événements festifs** sont organisés, comme la **Fête des familles**, qui rassemble résidents, proches et professionnels autour d'un moment de partage.

Ces temps renforcent le sentiment d'appartenance et maintiennent le lien intergénérationnel.



3. LE PUBLIC ACCUEILLI ET SON ENTOURAGE

TRANSMISSION DES INFORMATIONS ET CONFIDENTIALITÉ

Les familles sont tenues régulièrement informées de la situation de leur proche, que ce soit au travers de **réunions pluridisciplinaires**, du **Conseil de la Vie Sociale (CVS)**, ou de rencontres individuelles avec l'équipe.

Les **conditions de transmission** respectent la **confidentialité des données médicales et personnelles** : seules les personnes habilitées (personne de confiance, représentant légal) reçoivent des informations sensibles.

Ce cadre garantit à la fois la **transparence** et le respect des **droits fondamentaux du résident**.

OUTILS DE COMMUNICATION MODERNES :

Pour renforcer le lien, la Résidence Pagomal utilise l'application **Famillizz**, qui facilite la communication entre l'établissement et les proches.

Elle permet de diffuser rapidement des **comptes rendus du CVS**, les **menus**, le **programme d'animations**, ainsi que des informations de vie quotidienne.

Cet outil numérique constitue une réponse aux attentes des familles : être **informées en temps réel** tout en bénéficiant d'un espace sécurisé et confidentiel.



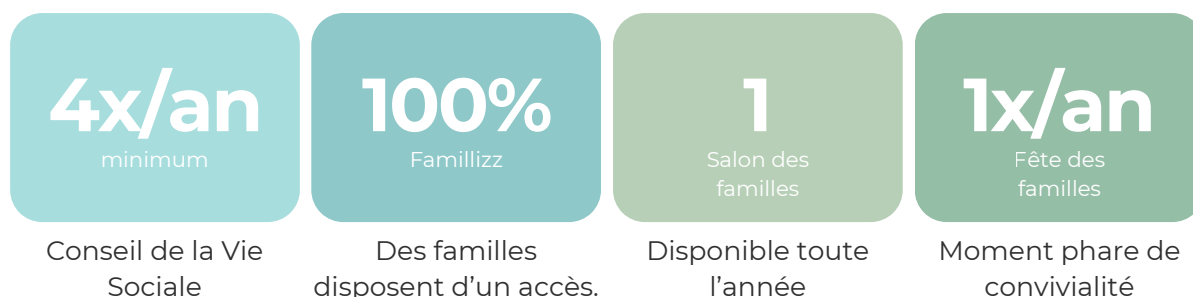
UNE PLACE RECONNUE DANS LA VIE DE L'ÉTABLISSEMENT

Les proches participent à la **co-construction du Projet d'Accompagnement Personnalisé (PAP)** lorsque cela est souhaité par le résident ou nécessaire à sa situation.

Ils sont impliqués dans les **commissions thématiques** (restauration, animation) et **invités aux fêtes et repas à thème**.

Leur rôle est reconnu comme une **ressource précieuse**, mais sans jamais se substituer à la volonté du résident, qui demeure au centre des décisions.

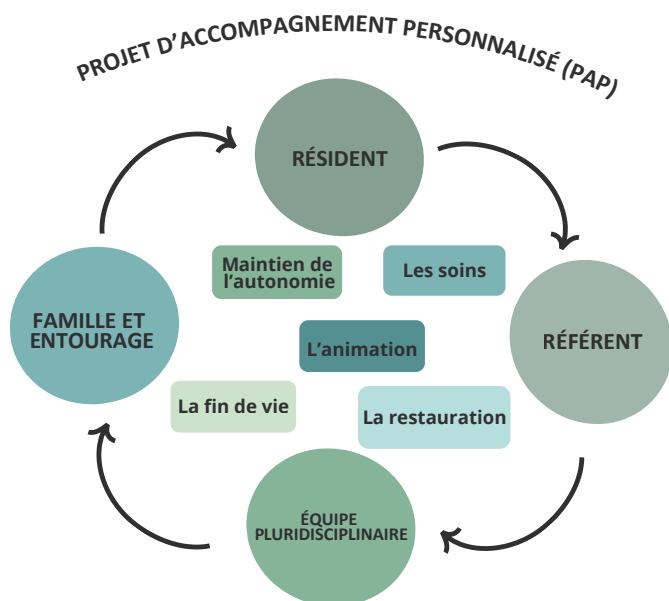
CHIFFRES CLÉS



4. LE PROJET D'ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ

Le Projet d'Accompagnement Personnalisé (PAP) est au cœur de la mission de la Résidence Pagomal. Il constitue le **fil conducteur de l'accompagnement**, en s'appuyant sur les besoins, les attentes et les choix de chaque résident.

Transversal, il mobilise l'ensemble des services de l'établissement – soins, animation, restauration, hébergement – et associe le résident, ses proches, les professionnels et, le cas échéant, des intervenants extérieurs.



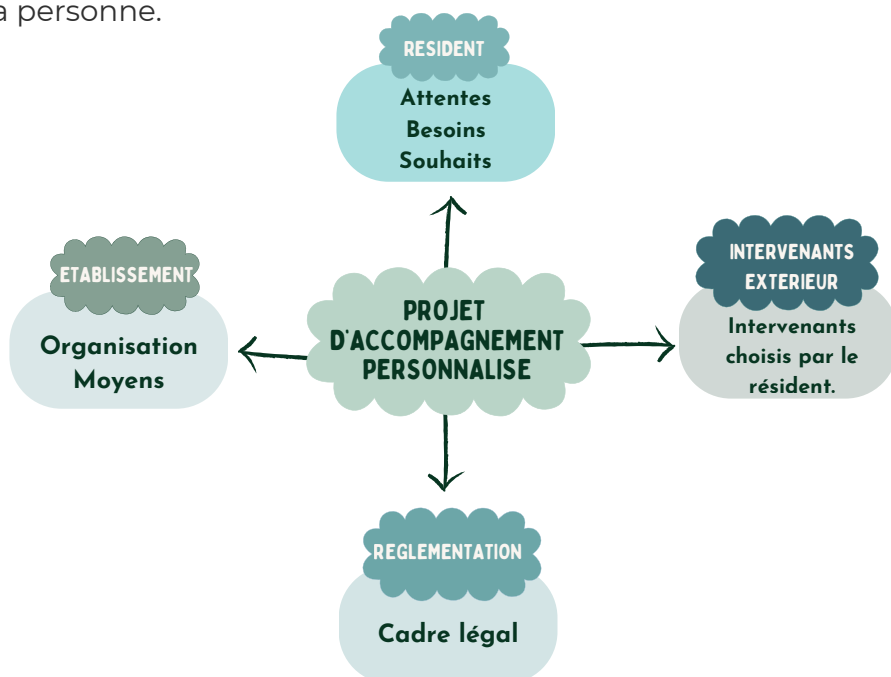
Le PAP est un **consensus** : il cherche le meilleur équilibre entre :

- les souhaits de la personne,
- le respect des obligations réglementaires,
- les moyens disponibles au sein de l'établissement
- les interventions choisies par le résident.

Cette démarche vise à maintenir l'autonomie, préserver la dignité et renforcer le lien social.

PLACE DU RÉSIDENT ET DES PROCHES

L'avis du résident est recherché **dès l'admission** et tout au long de son séjour, y compris lorsqu'il existe des difficultés de communication ou des troubles cognitifs. Les familles jouent un rôle d'appui essentiel pour comprendre et préciser les besoins, sans jamais se substituer à la volonté de la personne.



4. LE PROJET D'ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ

LES ETAPES

DU PROJET D'ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ

1

Recueil des souhaits et identification des besoins.

De son accueil et dans les premiers mois qui suivent son emménagement, l'équipe pluridisciplinaire recueille des attentes de la personne, ses habitudes de vie, ses souhaits et ses besoins.

M0 à M+ 3

3

Co-construction et contractualisation du projet

La psychologue et la cadre de santé rencontre le résident et /ou son entourage afin de finaliser les objectifs du projet et de le contractualiser.

M+12

5

Réévaluation

Le projet d'accompagnement et réévalué annuellement.

Elaboration en équipe pluridisciplinaire

2

Deux à trois mois après l'entrée de la personne, la psychologue organise une réunion pluridisciplinaire afin de mettre en commun les observations de chaque référent.

Mise en oeuvre et suivi

4

Chaque encadrant a pour rôle de suivre les objectifs fixés lors de la contractualisation du projet.

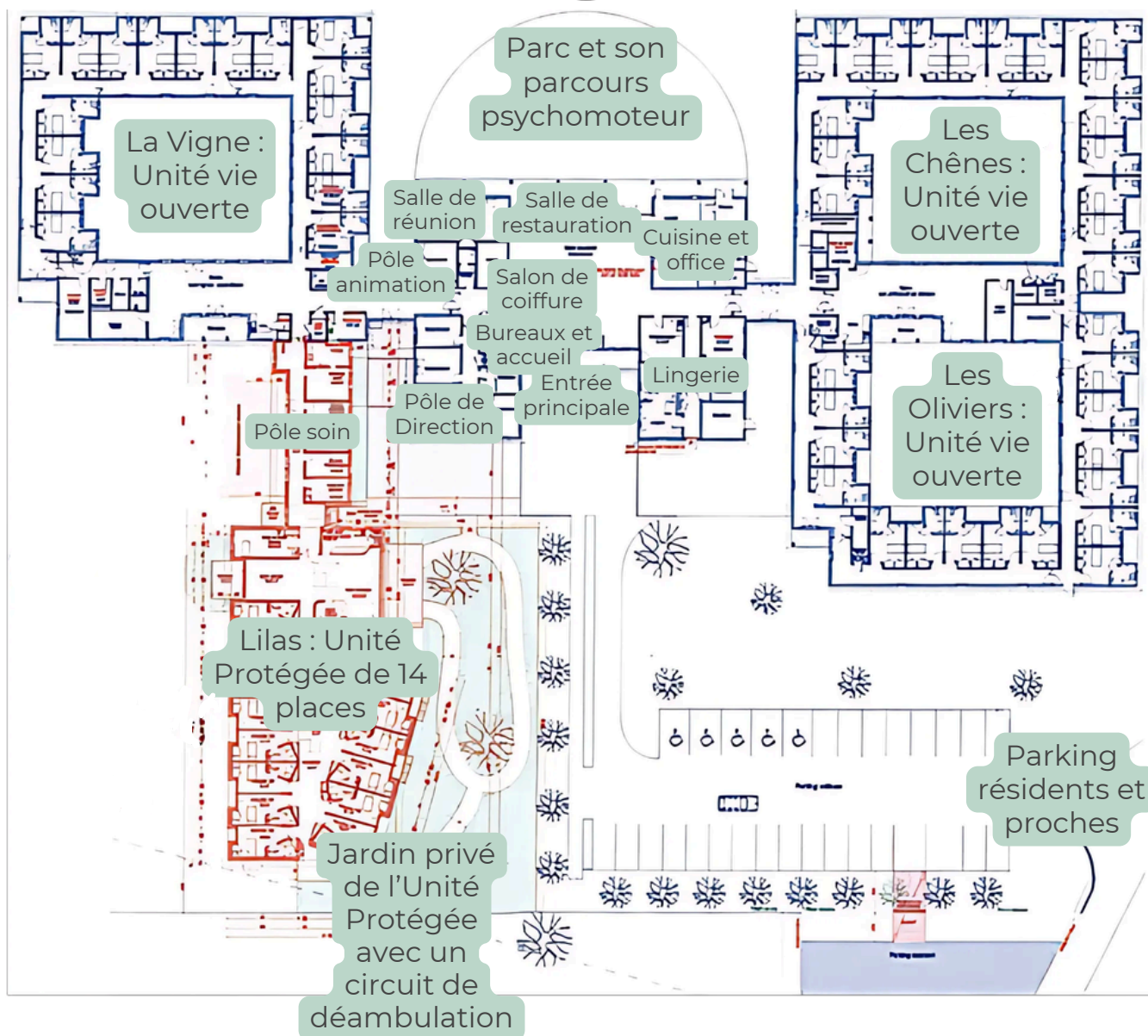
5. HOME-TOUR

Et si on vous proposait une petite visite guidée de notre EHPAD avec ses différents services, prestations et secteurs...

C'est parti pour le "Home Tour"



TOUT D'ABORD UNE PETITE VUE D'ENSEMBLE



LÉGENDE :

Le « secteur ouvert » : Les Oliviers, Les Chênes, La Vigne

L'unité de vie du secteur protégé « Les Lilas »

5. HOME-TOUR



ACCUEIL



Dès l'arrivée, notre équipe dédiée assure un accueil personnalisé et professionnel, garantissant une transition sereine et un accompagnement humain adapté à chaque étape de la vie.

SALLE A MANGER



La salle à manger est conçue comme le cœur social de l'EHPAD, un espace où le repas redevient un moment de plaisir et d'échange privilégié.

CHAMBRE



La Résidence propose des chambres avec salle d'eau privative, garantissant des conditions d'hébergement adaptées, alliant confort, sécurité et respect de la vie personnelle.

PARC



Le parc est un espace verdoyant et apaisant, propice à la détente et aux échanges. Il accueille régulièrement des activités ainsi que des repas conviviaux, favorisant le bien-être des résidents

SECTEUR PROTEGE



Le secteur protégé accueille 14 résidents dans un cadre sécurisé et bienveillant, favorisant confort, autonomie et accompagnement personnalisé

SALLE KINE



La Résidence dispose d'une salle de kinésithérapie équipée, permettant aux résidents de bénéficier de séances de rééducation et d'entretien de la mobilité

LIEUX COMMUNS



Nos salons sont conçus pour être des véritables foyers chaleureux, des espaces de détente polyvalents où les résidents peuvent se retrouver, recevoir leurs proches et participer aux animations.

SALON DES FAMILLES



Le salon des familles est un lieu chaleureux et confidentiel, pensé pour offrir aux résidents et à leurs proches un cadre paisible, propice aux échanges et aux retrouvailles

5. UNE JOURNÉE À L'EHPAD

Pour mieux imaginer la vie au quotidien, voici un aperçu d'une journée type, rythmée par le confort, l'accompagnement et le bien-être de chacun.



LE PETIT-DÉJEUNER

Servi **dès 7h15** en chambre ou aux petits salons selon les besoins de chacun. Le petit-déjeuner respecte le plus possible le **rythme de sommeil de chaque résident**.

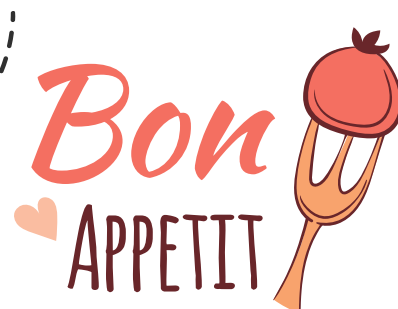
L'entretien des chambres, des locaux est réalisé tout au long de la journée



LES SOINS

Les infirmières et aides-soignantes, encadrées par la cadre de santé et le médecin coordonnateur, assurent la **continuité des soins** au sein de la Résidence, dans le respect des prescriptions médicales, du **confort** et de la **dignité** des résidents.

LE DÉJEUNER



Le déjeuner en EHPAD est un acte de soin global et un moteur de socialisation. Servis dans un cadre convivial, les **repas sont préparés sur place** pour respecter les régimes médicaux et les besoins en textures (mixées, hachées, coupées). L'équipe pluridisciplinaire (soignants, service hôtelier, animation) est **mobilisée** pour accompagner chaque résident avec patience et sécurité, assurant ainsi non seulement le confort alimentaire, mais contribuant directement au bien-être physique et au maintien des liens sociaux.

5. UNE JOURNÉE À L'EHPAD



L'APRÈS-MIDI

L'animation est au cœur de la vie dans la Résidence, contribuant au **lien social**, à la **stimulation** des capacités et à l'épanouissement des résidents. Proposées du lundi au vendredi, les **activités sont variées** et adaptées à chacun, elles rythment le quotidien et apportent plaisir, convivialité.



LE GOÛTER

Un **goûter** est proposé chaque après-midi, favorisant à la fois l'apport nutritionnel, la convivialité et le rythme de vie des résidents.



Le **dîner** est servi dès 18h pour les personnes qui ont besoin d'aide et à 18h45 en salle à manger. Il marque la transition vers la nuit. Léger, digeste et nutritif, il se déroule dans une ambiance calme et apaisante, avec un accompagnement individualisé pour assurer le confort de chaque résident.



La **maintenance** et les petites réparations sont réalisées tout au long de la journée en semaine. Une astreinte est réalisée H24.

LE DÎNER



LA NUIT

La nuit en EHPAD est une période calme, placée sous la vigilance d'une équipe dédiée. Deux aides-soignants assurent une présence continue, veillant à la **sécurité**, au **confort** et aux **besoins** des résidents. Des collations sont proposées lors des rondes régulières et chaque intervention se fait avec **discretion** et **bienveillance**, pour garantir des nuits paisibles à tous.



6. LE PROJET DE SOINS

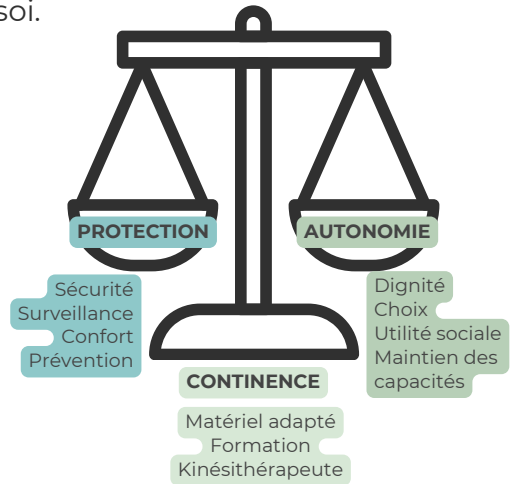
A. LA PROMOTION DE L'AUTONOMIE (DONT CONTINENCE)

À la Résidence Pagomal, l'autonomie est encouragée au quotidien : **stimuler, accompagner, mais ne pas faire à la place**. Chaque résident est invité à maintenir ses capacités et ses habitudes de vie, afin de préserver dignité et estime de soi.

La continence est un axe prioritaire :

- ➔ recours à du matériel adapté (chaises garde-robe, urinaux) pour limiter l'usage systématique de protections,
- ➔ accompagnement par un **prestataire spécialisé** et un **kinésithérapeute**,
- ➔ implication d'une **aide-soignante référente** qui forme et sensibilise les équipes,
- ➔ réunions régulières pour adapter la prise en charge.

Cette démarche proactive favorise le confort et la qualité de vie, tout en respectant la singularité de chaque résident.



B. LA NUTRITION ET L'HYDRATATION

La **nutrition** et l'**hydratation** constituent des priorités majeures à la Résidence Pagomal, afin de prévenir la dénutrition et la déshydratation, fréquentes chez les personnes âgées.

- ➔ **Surveillance systématique** : suivi du poids, IMC et Mini Nutritional Assessment (MNA) dès l'admission et régulièrement au cours du séjour.
- ➔ **Prévention de la dénutrition** : enrichissement naturel des repas (œufs, fromage, crème...), repas à thème ou thérapeutiques, aides adaptées à la prise alimentaire.
- ➔ **Hydratation** : distribution de boissons et collations hydratantes, incitation régulière par les équipes soignantes et d'animation.
- ➔ **Compléments nutritionnels oraux** : utilisés uniquement en relais, lorsque les apports alimentaires naturels sont insuffisants.
- ➔ **Concertation pluridisciplinaire** : diététicienne, médecin coordonnateur et équipe soignante définissent ensemble les mesures à mettre en place.

Schéma cycle nutrition/hydratation



L'objectif est d'assurer un **équilibre alimentaire personnalisé**, tout en respectant les goûts et habitudes de chacun.

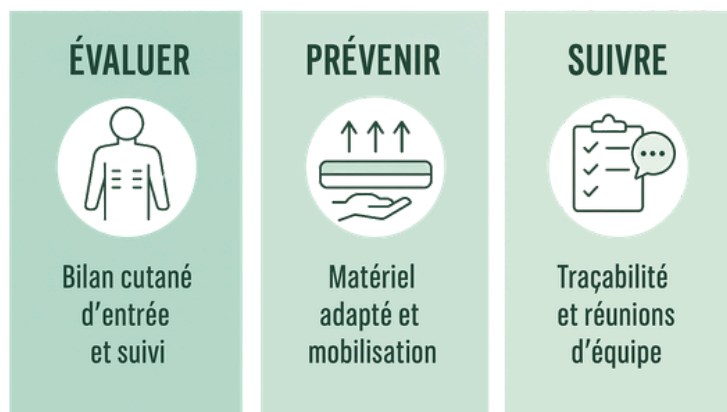
6. LE PROJET DE SOINS

C. PRÉSERVATION DE L'ÉTAT CUTANÉ

Le maintien d'un **bon état cutané** est un objectif central afin de préserver le confort et la santé des résidents. L'établissement met en place une politique de **prévention des escarres et lésions cutanées** dès l'admission.

- ➔ **Évaluation systématique des risques** : chaque résident bénéficie d'un bilan cutané à l'entrée, renouvelé régulièrement.
- ➔ **Prévention active** :
 - matériel adapté (matelas à air, coussins anti-escarres, draps de glisse),
 - mobilisations fréquentes et surveillance quotidienne,
 - protocoles de soins standardisés (toilette, hydratation de la peau).
- ➔ **Suivi et traçabilité** : tout événement cutané est noté dans Netsoins, puis discuté lors des réunions pluridisciplinaires.
- ➔ **Résultats** : la résidence enregistre un **taux très faible d'escarres**, fruit de la vigilance quotidienne et du travail en équipe.

Cette démarche préventive s'inscrit dans une volonté de garantir **qualité de vie, confort et sécurité** pour tous les résidents.



D. PRÉVENTION DES CHUTES

La **prévention des chutes** est une priorité à la Résidence Pagomal, car elles représentent l'un des principaux risques pour la santé et la qualité de vie des personnes âgées.

- ➔ **Repérage systématique** : identification des facteurs de risque à

l'admission (état nutritionnel, troubles de l'équilibre, pathologies ostéo-articulaires ou neurologiques, traitements médicamenteux, troubles cognitifs).

- ➔ **Surveillance et signalement** : chaque chute fait l'objet d'un signalement immédiat dans Netsoins, garantissant une traçabilité complète.
- ➔ **Analyse pluridisciplinaire** : des réunions mensuelles examinent les causes et proposent des mesures correctives adaptées à chaque situation.
- ➔ **Mesures préventives** :
 - adaptation de l'environnement (barres d'appui, éclairage, sols sécurisés),
 - surveillance accrue pour les résidents à risque,
 - séances de kinésithérapie favorisant le renforcement musculaire et l'équilibre.
- ➔ **Matériel adapté** : mise à disposition d'une chaise de relevage, réduisant le risque de traumatismes et protégeant aussi les soignants contre les troubles musculo-squelettiques.

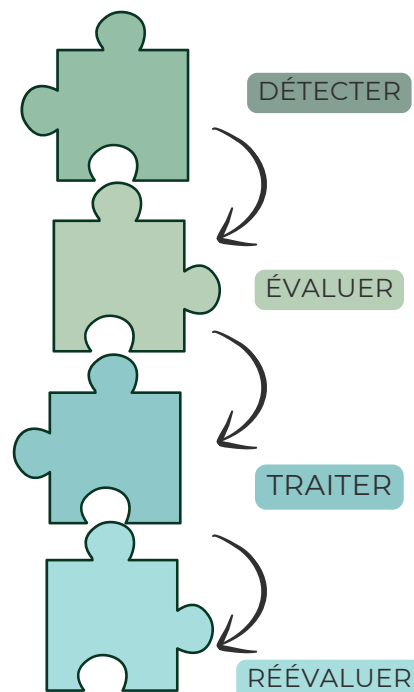
Grâce à cette vigilance, la résidence a su réduire le nombre et la gravité des chutes au fil des années.

6. LE PROJET DE SOINS

E. LA GESTION DES DOULEURS

La prise en charge de la **douleur** est une mission prioritaire de la Résidence Pagomal. Elle repose sur une organisation rigoureuse, associant détection précoce, évaluation régulière et adaptation des réponses thérapeutiques.

- ➔ **Repérage systématique** : l'ensemble du personnel, soignant et non-soignant, est sensibilisé à identifier tout signe de douleur exprimée ou non-verbale.
- ➔ **Outils d'évaluation** : utilisation d'échelles validées, adaptées à l'état cognitif du résident (EVA, Algoplus, Doloplus).
- ➔ **Traçabilité** : chaque évaluation est consignée dans le dossier informatisé (Netsoins), permettant un suivi continu.
- ➔ **Réévaluations régulières** : la douleur est réévaluée au minimum une fois par mois, ou à chaque modification de traitement ou de situation clinique.
- ➔ **Prise en charge globale** :
 - recours aux traitements antalgiques adaptés,
 - utilisation de techniques non médicamenteuses (stimulation sensorielle, lunettes à réalité virtuelle),
 - implication des proches pour mieux cerner l'expression de la douleur.
- ➔ **Concertation pluridisciplinaire** : les situations complexes sont discutées en équipe, en lien avec le médecin traitant et le médecin coordonnateur.



Cette démarche contribue à garantir aux résidents un confort optimal et une qualité de vie respectueuse de leur dignité.

F. SANTÉ MENTALE (TROUBLES DU COMPORTEMENT ET SOUFFRANCES PSYCHIQUES)

La santé mentale occupe une place essentielle dans le projet de soins de la Résidence Pagomal. Les résidents accueillis présentent souvent des troubles cognitifs ou psychiques qui nécessitent une prise en charge spécifique, individualisée et sécurisante.

- ➔ **Évaluation dès l'admission** : chaque résident bénéficie d'une évaluation de ses capacités cognitives et de son état psychologique. Ces données alimentent le PAP et guident l'accompagnement.
- ➔ **Troubles du comportement** : agitation, désorientation, agressivité ou repli sur soi sont repérés et analysés pour identifier les facteurs déclencheurs (douleur, angoisse, environnement inadapté).

6. LE PROJET DE SOINS

➔ Dispositifs spécifiques :

- L'Unité de Vie Protégée « Les Lilas » (14 places) offre un cadre adapté et sécurisé pour les personnes atteintes de troubles neurodégénératifs avec troubles du comportement.
- Recours à des **thérapies non médicamenteuses** (Tovertafel, chat robot, poupées d'empathie) pour apaiser et prévenir l'aggravation des troubles.

➔ **Souffrance psychique** : la psychologue de l'établissement assure un suivi régulier, en individuel et accompagne également les familles.

➔ **Partenariats** : collaboration étroite avec les structures spécialisées :

- Unité d'Hébergement Renforcée (UHR) de Montech,
- Unité Cognitivo-Comportementale (UCC) de La Cadène,
- psychiatres et équipe gériatrique du CH de Montauban.

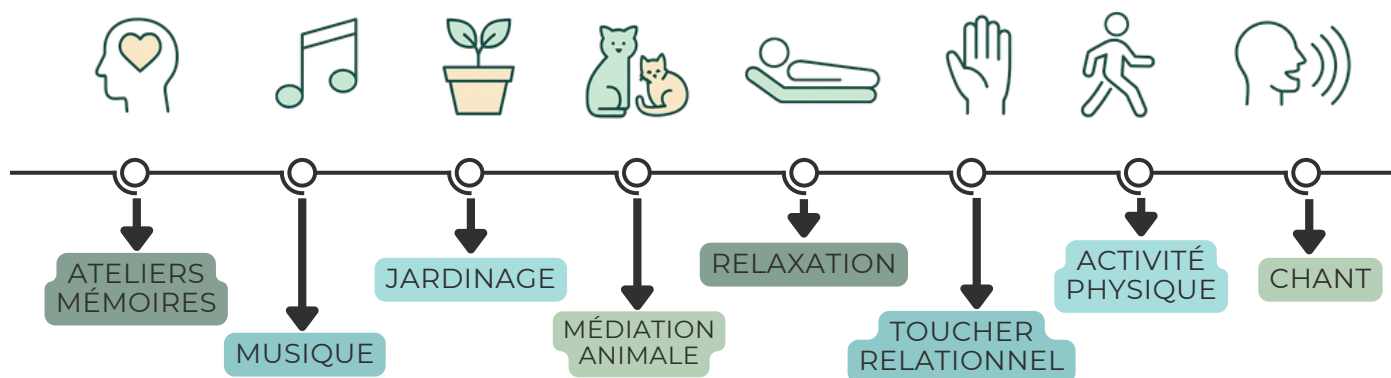
➔ **Réunions cliniques hebdomadaires** : échanges entre le médecin coordonnateur, la psychologue et les soignants pour ajuster les prises en charge et sécuriser les pratiques.

Cette organisation permet de proposer un accompagnement respectueux, adapté et apaisant, dans une logique de continuité et de partenariat.



G. LES THÉRAPIES NON MÉDICAMENTEUSES

Les thérapies non médicamenteuses constituent un axe fort du projet de soins de la Résidence Pagomal. Elles visent à améliorer la qualité de vie des résidents, à réduire les troubles du comportement et à favoriser le bien-être sans recourir systématiquement aux médicaments.



6. LE PROJET DE SOINS

Objectifs principaux	Dispositifs mis en place	Bénéfices constatés
• Apaiser les angoisses et diminuer l'agitation • Stimuler la mémoire et les fonctions cognitives • Favoriser la communication et le lien social • Renforcer l'estime de soi et le plaisir de vivre.	• Ateliers mémoire pour stimuler les fonctions cognitives, • Stimulation sensorielle (lumières, sons, textures, odeurs) pour mobiliser les sens et favoriser l'apaisement, • Musicothérapie et interventions musicales collectives, • Activités artistiques et créatives (peinture, arts manuels), • Médiation animale : partenariat avec l'association "Vivre Ensemble à Pagomal", permettant la présence régulière de chiens, • Activités physiques adaptées encadrées par l'association Sielbleu (gym douce, marche, mobilité).	• Diminution des comportements agressifs ou de repli, • Amélioration de l'humeur et du sommeil • Renforcement du lien social et de la confiance en soi.

Ces approches, complémentaires aux traitements classiques, traduisent une volonté d'innovation et d'humanisation des soins.

H. L'ACCOMPAGNEMENT DE LA FIN DE VIE

À la Résidence Pagomal, l'accompagnement de la fin de vie repose sur une démarche profondément humaine, respectueuse des choix et des valeurs de chaque résident. L'objectif est d'assurer confort, dignité et sérénité, tant pour la personne que pour ses proches.

- ➔ **Respect des souhaits** : les volontés exprimées par le résident (directives anticipées, désignation de la personne de confiance) sont recherchées, prises en compte et consignées dans le dossier.
- ➔ **Approche pluridisciplinaire** : l'ensemble des professionnels (médecin coordonnateur, soignants, psychologue, animateur) est mobilisé pour garantir un accompagnement adapté.
- ➔ **Partenariats spécialisés** : recours au réseau de soins palliatifs DAC 82, en lien avec le médecin traitant et, si nécessaire, l'Hospitalisation à Domicile (HAD).
- ➔ **Soutien aux familles** : temps d'échange dédiés, espace de parole avec l'équipe soignante et la psychologue, accompagnement avant et après le décès.
- ➔ **Pratiques soignantes** : gestion de la douleur et des symptômes d'inconfort, respect des rituels et des habitudes de vie du résident.
- ➔ **Éthique** : réflexion régulière sur les situations complexes en équipe pluridisciplinaire afin de concilier soins, humanité et respect des valeurs.

Cet accompagnement, pensé comme un **temps de vie et non seulement comme une fin**, vise à préserver la dignité jusqu'au dernier moment et à offrir un soutien bienveillant à l'entourage.

6. LE PROJET DE SOINS

I. LA CONTINUITÉ ET LA FLUIDITÉ DU PARCOURS

La Résidence Pagomal veille à assurer une **prise en charge continue et coordonnée**, afin d'éviter toute rupture dans le parcours de vie et de soins des résidents.

- ➔ **Dès l'admission** : recueil complet des données médicales et sociales, échanges avec le médecin traitant et, si nécessaire, les équipes hospitalières.
- ➔ **Coordination interne** : le médecin coordonnateur et la cadre de santé assurent le lien entre les différents professionnels de l'établissement.
- ➔ **Partenariats extérieurs** :
 - avec les services hospitaliers de Montauban,
 - avec l'Hospitalisation à Domicile (HAD),
 - avec les Unités spécialisées (UHR, UCC),
 - avec les professionnels libéraux (médecins, kinésithérapeutes, orthophonistes, psychologues...).
- ➔ **Outils** : le dossier informatisé Netsoins permet une traçabilité et une communication fluide entre professionnels.
- ➔ **Réévaluation régulière du PAP** : chaque évolution de l'état de santé du résident entraîne un ajustement des objectifs et du parcours de soins.

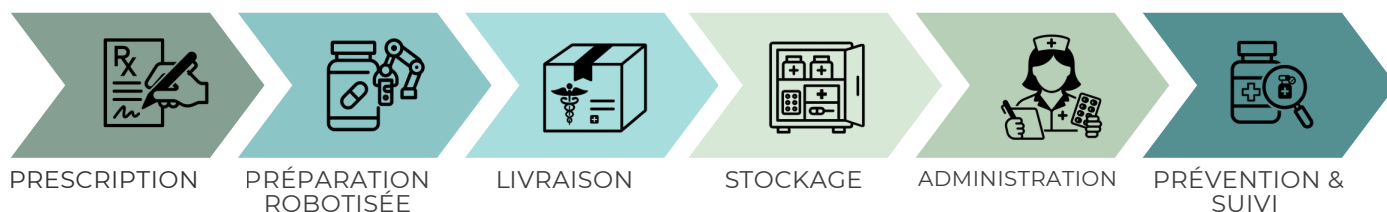
Cette organisation garantit une **continuité entre domicile, établissement et structures hospitalières**, tout en sécurisant le parcours et en limitant les hospitalisations évitables.

J. LE MÉDICAMENT (SÉCURISATION + IATROGÉNIE)

La Résidence Pagomal a mis en place une organisation rigoureuse du circuit du médicament afin de sécuriser chaque étape, de la prescription à l'administration, et de limiter les risques d'iatrogénie.

- ➔ **Prescription et contrôle** : prescriptions établies par le médecin traitant et validées par le médecin coordonnateur.
- ➔ **Préparation automatisée** : réalisée en officine partenaire grâce à un robot PDA, avec contrôle du pharmacien et traçabilité complète.
- ➔ **Livraison et stockage** : piluliers sécurisés acheminés directement à l'établissement, selon des protocoles stricts.
- ➔ **Administration** : assurée par les infirmiers, avec double vérification (pilulier + Netsoins).
- ➔ **Prévention de l'iatrogénie** : révisions régulières des ordonnances, détection d'interactions, adaptation des posologies.
- ➔ **Formation continue** : équipes formées pour renforcer la vigilance et la sécurité.

Cette organisation, associant **robotisation, traçabilité et compétences humaines**, offre une fiabilité optimale et réduit considérablement le risque d'erreurs médicamenteuses.



7. VIE SOCIALE ET INCLUSION

A. LE PROJET D'ANIMATION

À la Résidence Pagomal, l'animation n'est pas une activité secondaire : elle fait partie intégrante du projet de vie. Elle contribue à donner du sens au quotidien, à préserver les capacités de chacun et à maintenir le lien social.

Le projet d'animation est porté par une équipe dédiée (animatrice + service civique), mais il s'appuie aussi sur l'ensemble du personnel : chaque professionnel est acteur de la vie sociale.

→ Les objectifs poursuivis :

- Améliorer la qualité de vie et le bien-être.
- Maintenir les relations sociales et ouvrir la résidence sur l'extérieur.
- Préserver l'autonomie, valoriser l'image de soi et le plaisir de vivre ensemble.

→ **Les activités sont variées et adaptées** : ateliers cognitifs (mémoire, quiz), activités physiques (gym douce, jeux de ballon), ateliers culinaires (repas thérapeutiques), animations culturelles et festives (spectacles, fêtes, sorties), rencontres intergénérationnelles, thérapies non médicamenteuses (art-thérapie, médiation animale).

→ **Les moyens** : un minibus pour les sorties, un salon de coiffure interne, et le logiciel ANISEN pour suivre et adapter les animations (tablettes connectées).

L'année est rythmée par des temps forts : fête des familles, semaine bleue, carnaval, marché de Noël...

LES ANIMATIONS



Jeux de société

Exemples : jeux de cartes, puzzles, bingo, loto etc.



Stimulation cognitive, créer un lien social.



Activités physiques

Exemples : gymnastique douce, jeux de ballon etc.



Maintenir les facultés physiques, limiter les chutes.



Activités culinaires

Exemples : Epluchage, repas thérapeutique etc.



Valoriser le sentiment d'utilité, maintien des capacités.

7. VIE SOCIALE ET INCLUSION



Rencontres intergénérationnelles

Exemples : rencontres avec les enfants de l'école du village.



Objectifs :
Transmission des connaissances, lien sociaux.



Sorties

Exemples : Cinéma, musée, restaurant, marché etc.



Objectifs :
Intégration sociale, maintien de l'autonomie.



Thérapies non médicamenteuses

Exemples : art-thérapie, médiation animale, stimulation sensorielle etc.



Objectifs :
Apaiser les troubles du comportement.



Stimulation cognitive

Exemples : atelier mémoire, quiz.



Objectifs :
Stimulation et maintien des capacités cognitives.



Spectacles et fêtes

Exemples : musiciens, chanteurs, fête des Familles, marché de Noël etc.



Objectifs :
Divertissement, cohésion sociale.

MAIS ENCORE



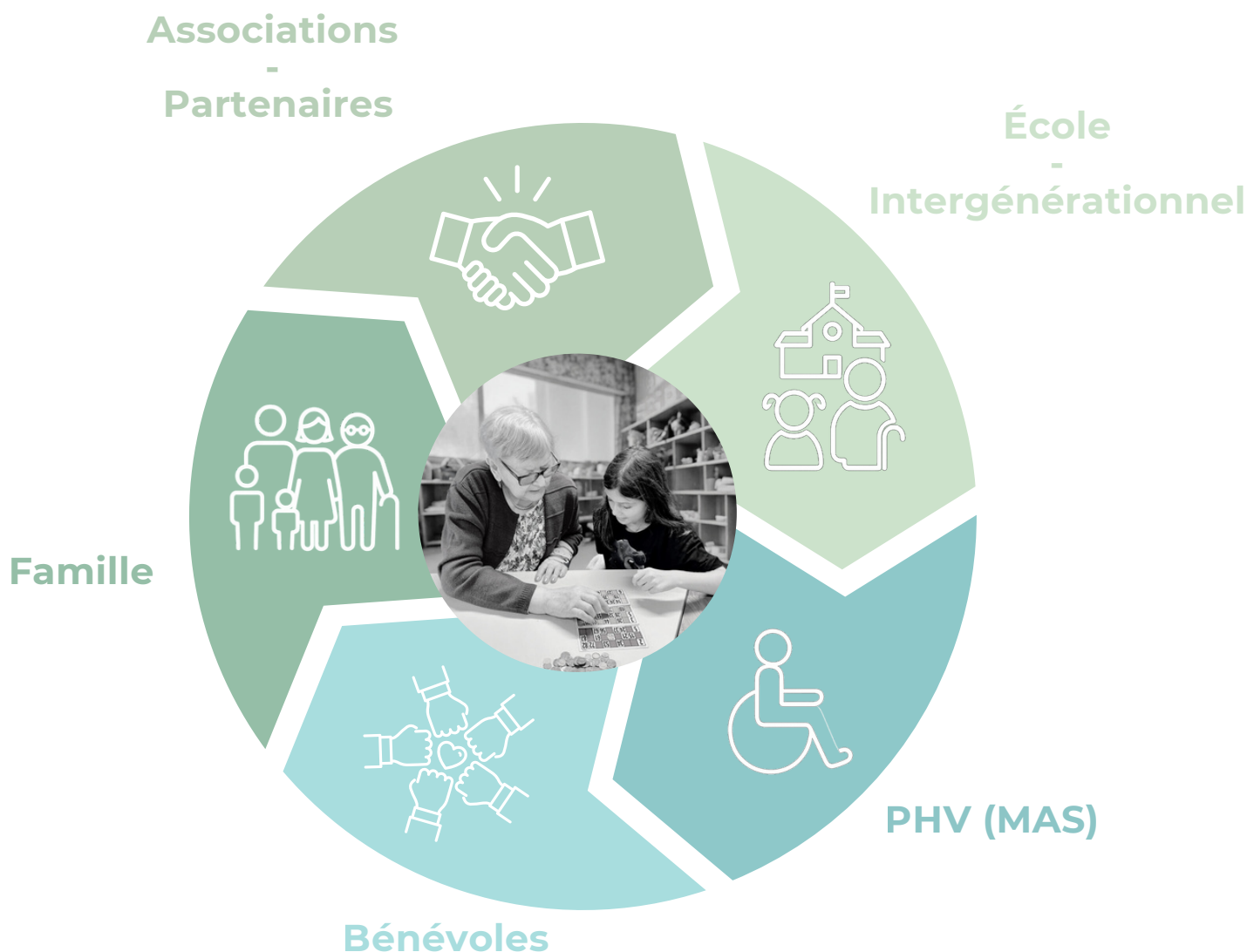
7. VIE SOCIALE ET INCLUSION

B. L'INCLUSION AU TRAVERS DES ANIMATIONS (ACCUEIL PHV DE LA MAS)

La Résidence Pagomal s'inscrit dans une démarche d'ouverture et d'inclusion. Les animations sont un levier pour accueillir et intégrer différents publics :

- ➔ Les **personnes handicapées vieillissantes (PHV)** de la MAS voisine participent régulièrement aux animations, favorisant une réelle mixité.
- ➔ Les **partenariats intergénérationnels** avec l'école du village permettent aux enfants de partager des ateliers, spectacles ou activités manuelles.

Les animations s'ouvrent aussi aux familles et aux bénévoles, qui participent à la vie collective. Cette dynamique renforce la solidarité, réduit l'isolement et permet de faire de la résidence un véritable lieu de vie et d'échanges.



7. VIE SOCIALE ET INCLUSION

C. L'ASSOCIATION "VIVRE ENSEMBLE À PAGOMAL" (VEP)

Créée le **19 janvier 2023** à l'initiative de l'animatrice et de la psychologue de la Résidence, l'association **VEP (Vivre Ensemble à Pagomal)** est née de la volonté de renforcer et de diversifier la vie sociale et culturelle des résidents.

Sa mission est de **soutenir et enrichir le projet d'animation**, en développant des activités culturelles, sociales et festives, mais aussi en organisant des événements et des voyages qui contribuent au bien-être collectif.

SES OBJECTIFS

- ➔ Proposer des animations complémentaires à celles de l'établissement.
- ➔ Développer des projets innovants pour les résidents.
- ➔ Collecter des fonds grâce à des manifestations, ventes et partenariats.
- ➔ Créer des occasions de partage entre résidents, familles et professionnels.
- ➔ Offrir un cadre légal et organisationnel aux actions d'animation.

SES MOYENS D'ACTION

L'association met en œuvre ses projets grâce à :

- ➔ L'organisation de **manifestations culturelles et festives**,
- ➔ La réalisation de **publications** et supports de communication,
- ➔ La **collecte de fonds** via des ventes, lotos ou événements,
- ➔ La construction de **partenariats** avec des acteurs locaux.



UNE DYNAMIQUE INCLUSIVE

La VEP rassemble autour de ses projets les **résidents**, leurs **familles** et les **professionnels**. Cette synergie favorise le lien social et permet d'impliquer l'ensemble des acteurs de la résidence dans une dynamique collective, ouverte et porteuse d'avenir.

8. LES PROFESSIONNELS ET LES COMPÉTENCES MOBILISÉS

A. L'ORGANIGRAMME / L'ÉQUIPE

La Résidence Pagomal s'appuie sur une **équipe pluridisciplinaire** dont la complémentarité des compétences garantit un accompagnement global et adapté aux besoins des résidents. L'organigramme de l'établissement illustre cette organisation structurée autour du résident.

➔ **Direction et encadrement** : le directeur assure la gestion stratégique et administrative, épaulé par la cadre de santé pour l'organisation des soins, et le responsable administratif pour la coordination des fonctions support.

➔ **Soins et accompagnement** :

- le médecin coordonnateur veille à la cohérence du projet de soins et à la sécurité des prescriptions,
- les infirmiers assurent la continuité des soins,
- les aides-soignants et aides médico-psychologiques accompagnent au quotidien,
- la psychologue soutient à la fois les résidents, les familles et les équipes.

➔ **Vie sociale et animation** : animatrice, service civique, bénévoles – garants de la dynamique sociale et culturelle.

➔ **Services hôteliers et logistiques** : Gouvernante, agents de service hôtelier, agents de restauration et agents de maintenance assurent confort, propreté, entretien et restauration.

Fonctions administratives : secrétariat, agents administratifs, garantissant un suivi administratif rigoureux et un lien constant avec les familles.

B. L'ORGANISATION DU TRAVAIL

L'organisation du travail repose sur une **continuité 24h/24 et 7j/7**, indispensable dans un EHPAD.

➔ Répartition en 3 équipes :

- équipe du matin,
- équipe de l'après-midi,
- équipe de nuit.

Chaque équipe assure les soins, l'accompagnement et les activités quotidiennes, garantissant la sécurité et la qualité de vie des résidents.

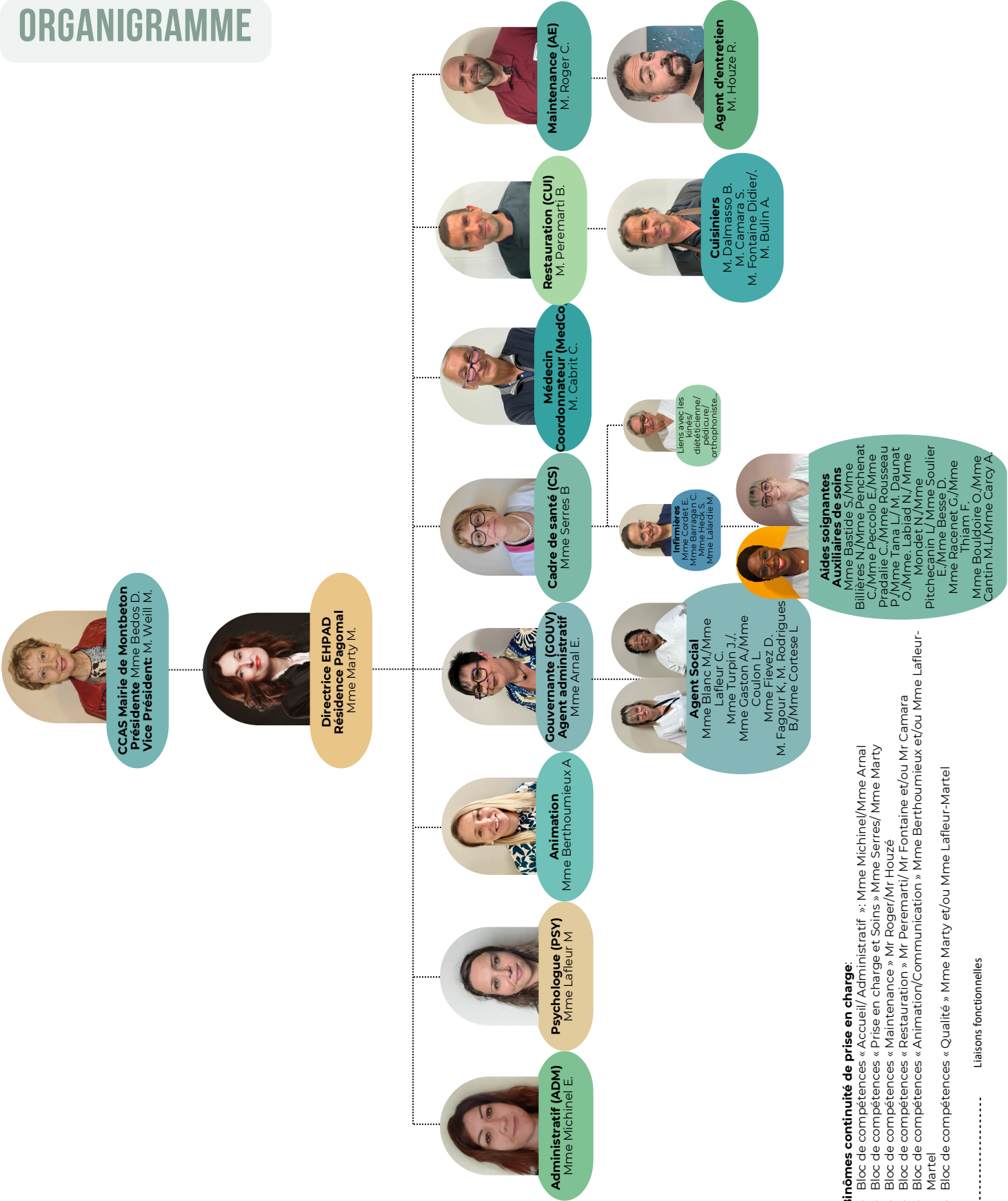
➔ Coordination et transmissions :

- Outil informatique NETSOINS pour centraliser l'information (soins, prescriptions, observations).
- Transmissions orales à chaque relève d'équipe.
- Réunions pluridisciplinaires régulières (soins, animation, qualité, projets personnalisés).

➔ Souplesse et adaptation : l'organisation s'ajuste aux besoins spécifiques : accompagnement en fin de vie, prises en charge en unité protégée ("Les Lilas"), organisation des soins palliatifs.

8. LES PROFESSIONNELS ET LES COMPÉTENCES MOBILISÉS

ORGANIGRAMME



8. LES PROFESSIONNELS ET LES COMPÉTENCES MOBILISÉS

L'ÉQUIPE DE PAGOMAL



**PRÉSIDENTE DU CCAS
MAIRE DE MONTBÉTOU**

Autorité exécutive de l'EHPAD.
Ses responsabilités incluent la préparation et l'exécution des délibérations du Conseil d'Administration (budget, orientations).
L'ordonnancement des dépenses.
Le maintien du lien entre l'établissement et la politique sociale de la commune.



DIRECTRICE

Supervise l'organisation globale de l'établissement, tant sur le plan financier que managérial. Elle coordonne les ressources humaines, veille au bon déroulement des démarches administratives et garantit le suivi des dossiers des résidents.



**RESPONSABLE RH
ADMINISTRATIF**

Assure la gestion administrative quotidienne de l'établissement. Elle soutient la direction dans le suivi des dossiers, la rédaction de documents et la coordination des informations entre les différents services.



**GOVERNANTE ET
AGENT ADMINISTRATIF**

Accueil, administration et coordination hôtelière.
Assure l'accueil du public, la gestion administrative et la coordination des équipes hôtelières afin de garantir la qualité des prestations, le confort des résidents et le respect des normes d'hygiène et de sécurité.



**RESPONSABLE
CUISINE**

Conçoit et prépare des repas équilibrés et savoureux, en tenant compte des préférences alimentaires, des textures spécifiques et des recommandations nutritionnelles. Le service de restauration participe pleinement à la qualité de vie et au plaisir gustatif des résidents.



**RESPONSABLE
TECHNIQUE**

Assure la sécurité de la structure au travers de la maintenance préventive et curative du matériel et du bâti, mais aussi par la coordination des actions de prévention des risques (incendie, intrusion, légionelles...)

8. LES PROFESSIONNELS ET LES COMPÉTENCES MOBILISÉS

L'ÉQUIPE DE PAGOMAL



**MÉDECIN
COORDONNATEUR**

Joue un rôle clé dans la qualité de la prise en charge médicale des résidents. Il élabore le projet de soins, coordonne les interventions des équipes soignantes, participe à la formation du personnel et favorise le travail en réseau avec les autres professionnels de santé.



**CADRE SUPÉRIEUR DE
SANTÉ**

Pilote l'organisation et la coordination des soins en lien avec la direction et les équipes soignantes. Elle encadre les équipes paramédicales, participe à la définition des projets de soins, assure la qualité, la sécurité et la continuité des soins au quotidien.



PSYCHOLOGUE

Évalue les besoins psychologiques des résidents à travers des entretiens cliniques. Elle met en place des actions de soutien et de prévention, anime des ateliers adaptés (PASA) et contribue à maintenir l'équilibre psychique, l'autonomie et l'intégration sociale des résidents. Réalise le PAP



INFIRMIER (IDE)

Garantit la qualité des soins infirmiers : il ou elle évalue, planifie et met en œuvre les soins techniques et relationnels, tout en contribuant à la surveillance de l'état de santé des résidents. L'infirmier est également un interlocuteur privilégié pour les familles.



AIDE SOIGNANT (AS)

Présent tout au long de la journée, il ou elle accompagne les résidents dans les gestes du quotidien : soins d'hygiène, alimentation, mobilité. Son action vise le confort, le bien-être, l'écoute et le respect de la personne avec bienveillance.



**ASSISTANT DE SOINS EN
GÉRONTOLOGIE (ASG)**

Intervient auprès des résidents atteints de troubles cognitifs en proposant des activités de stimulation (sensorielle, motrice, sociale) adaptées. Il ou elle participe au maintien des capacités, à la qualité de vie et à la relation individualisée avec chaque personne.

8. LES PROFESSIONNELS ET LES COMPÉTENCES MOBILISÉS

L'ÉQUIPE DE PAGOMAL



PARAMÉDICAUX: KINÉSITHÉRAPEUTE

Les professionnels paramédicaux accompagnent au quotidien les résidents dans la préservation de leur santé et de leur autonomie. Ils interviennent en complément de l'équipe soignante pour assurer le suivi des soins, le confort et le bien-être de chacun, en lien étroit avec les familles et les partenaires médicaux extérieurs.



CUISINIER

Conçoit et prépare des repas équilibrés et savoureux, en tenant compte des préférences alimentaires, des textures spécifiques et des recommandations nutritionnelles. Le service de restauration participe pleinement à la qualité de vie et au plaisir gustatif des résidents.



AGENT D'ENTRETIEN

Assure la sécurité de la structure au travers de la maintenance préventive et curative du matériel et du bâti, mais aussi par la coordination des actions de prévention des risques (incendie, intrusion, légionelles...)



ANIMATRICE

Favorise le maintien du lien social en proposant des activités variées et adaptées aux envies et capacités des résidents. L'objectif : prévenir l'isolement, soutenir l'estime de soi et renforcer le sentiment d'appartenance à la vie collective.



AGENT DE SERVICE

Contribue au bien-être des résidents en assurant le bio-nettoyage de l'ensemble des locaux (espaces privés, collectifs, circulations, bureaux...) ainsi que l'entretien complet du linge (vêtements des résidents, draps, serviettes, tenues professionnelles...). Garantit ainsi un environnement propre, confortable et sécurisé.



8. LES PROFESSIONNELS ET LES COMPÉTENCES MOBILISÉS

L'ÉQUIPE DE PAGOMAL



”

« Ensemble, à la Résidence Pagomal, nous plaçons l'attention, la qualité de soin et l'excellence de l'accompagnement au cœur de notre mission, afin d'offrir à chaque résident le meilleur quotidien possible. »

●●●

8. LES PROFESSIONNELS ET LES COMPÉTENCES MOBILISÉS

C. LE PARCOURS PROFESSIONNEL : INTÉGRATION ET FORMATION

INTÉGRATION DES PROFESSIONNELS

L'accueil des nouveaux salariés est une étape essentielle dans la dynamique de l'établissement. Chaque arrivée est accompagnée d'un **parcours d'intégration** structuré :

- ➡ **Accueil administratif et présentation de la Résidence** (organisation, règlement intérieur, valeurs de l'EHPAD).
- ➡ **Présentation des équipes et de l'organigramme.**
- ➡ **Accompagnement par un tuteur** sur les premiers jours afin de sécuriser la prise de fonction.
- ➡ **Remise du livret d'accueil du personnel**, outil de référence sur les procédures et la culture de l'établissement.

Cette phase garantit une meilleure appropriation du projet d'établissement et favorise une intégration harmonieuse au sein des équipes.

FORMATION CONTINUE

L'EHPAD Pagomal place la formation au cœur de sa politique de ressources humaines. Les objectifs sont multiples :

- ➡ **Maintenir et développer les compétences** des professionnels.
- ➡ **Répondre aux obligations réglementaires** (gestes et postures, incendie, hygiène, sécurité, bientraitance, prévention des risques infectieux).
- ➡ **Soutenir la qualité de vie au travail** par l'acquisition de nouvelles méthodes et outils.
- ➡ **Accompagner les évolutions de carrière** en favorisant la mobilité interne et l'accès à des diplômes ou spécialisations.

Chaque année, un **plan de formation** est élaboré en lien avec les besoins repérés (entretiens professionnels, retour des équipes, orientations stratégiques de l'établissement).

CULTURE D'APPRENTISSAGE COLLECTIF

La formation ne se limite pas aux stages ou modules théoriques. Elle s'appuie également sur :

- ➡ des analyses de pratiques professionnelles,
- ➡ des groupes de réflexion pluridisciplinaires,
- ➡ des transmissions régulières entre professionnels pour capitaliser les expériences.

8. LES PROFESSIONNELS ET LES COMPÉTENCES MOBILISÉS

D. LA QUALITÉ DE VIE ET LES CONDITIONS DE TRAVAIL

UN ENGAGEMENT POUR LE BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

La Résidence Pagomal place la qualité de vie et des conditions de travail (QVCT) au cœur de sa politique de ressources humaines. L'épanouissement des professionnels conditionne directement la qualité de l'accompagnement des résidents.

ORGANISATION ET PRÉVENTION DES RISQUES

Plusieurs mesures sont mises en œuvre afin d'améliorer le quotidien des équipes :

- ➡ une **organisation du travail adaptée**, visant à limiter la pénibilité et à favoriser l'équilibre vie professionnelle/vie personnelle,
- ➡ la **prévention des risques professionnels** (ergonomie des postes, formation aux gestes et postures, plan de prévention des troubles musculo-squelettiques),
- ➡ un **suivi médical et psychologique** assuré en lien avec la médecine du travail,
- ➡ des protocoles pour réduire la charge émotionnelle, notamment lors de l'accompagnement de la fin de vie.

DIALOGUE SOCIAL ET PARTICIPATION

La QVCT repose aussi sur un dialogue constant avec les équipes :

- ➡ **instances représentatives du personnel** (CSE, délégués),
 - ➡ **temps d'échanges collectifs** et groupes de travail thématiques,
 - ➡ intégration des retours du personnel dans l'élaboration du plan d'action qualité.
- Cette participation favorise l'intelligence collective et l'appropriation des valeurs de l'établissement.

RECONNAISSANCE ET VALORISATION DES MÉTIERS

Au-delà des conditions matérielles, la Résidence Pagomal veille à :

- ➡ reconnaître le rôle et la compétence de chaque professionnel,
- ➡ valoriser les parcours individuels à travers les entretiens professionnels,
- ➡ encourager la **formation continue** et la progression de carrière.

UN ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL HUMANISTE

La QVCT s'inscrit dans une dynamique globale : créer un climat de confiance, de soutien et de solidarité entre les équipes. Cette ambiance de travail bienveillante reflète directement la philosophie de l'établissement et se traduit dans la qualité de la relation avec les résidents.

9. LA DÉMARCHE QUALITÉ ET RISQUES

A. LA LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE

L'établissement protège les personnes accompagnées en prévenant et luttant contre les maltraitements. Cet engagement fait l'objet d'une **démarche composée de 5 piliers** :

LES 5 PILIERS DE LA LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE



9. LA DÉMARCHE QUALITÉ ET RISQUES

A. LA LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE

1- LE REPÉRAGE DES (FACTEURS DE) RISQUES DE MALTRAITANCE



La maltraitance est plurifactorielle et ses facteurs peuvent être liés à la vulnérabilité même des résidents et de leurs proches, mais aussi par une organisation de travail délétère ou des manques de moyens (maltraitance institutionnelle).

Ces **facteurs de risque ont été étudiés en équipe**, sur la base de la RBPP “Bientraitance et gestion des signaux de maltraitance en établissement”. Cet exercice a permis de valoriser les dispositifs permettant de prévenir les situations de maltraitance mais aussi d'identifier des améliorations possibles.



L'équipe de direction et d'encadrement est particulièrement **vigilante aux signaux d'alerte de maltraitance institutionnelle** et agit de manière réactive aux facteurs de risques : usure professionnelle, absentéisme, besoin de formation...

Formés au repérage des signaux d'alerte, les professionnels sont vigilants et **détectent les comportements ou signes laissant présager une situation de maltraitance** : changement de comportement, méfiance, blessures...

2- LE SIGNALEMENT ET LE TRAITEMENT DES SITUATIONS DE MALTRAITANCE



Grâce aux dispositifs de **signalement des événements indésirables**, les professionnels informent immédiatement l'équipe encadrement et de direction de leurs doutes.

L'établissement promeut une **culture de l'erreur** et non de la faute, favorisant les signalements.

Dès que la situation de maltraitance est caractérisée, un dispositif est immédiatement déployé :

- ➡ **protection** de la victime,
- ➡ **signalement** aux autorités compétentes (ARS, Préfecture),
- ➡ accompagnement de la victime dans l'exercice de ses droits,
- ➡ **sanction** à l'encontre de l'auteur des faits le cas échéant...



9. LA DÉMARCHE QUALITÉ ET RISQUES

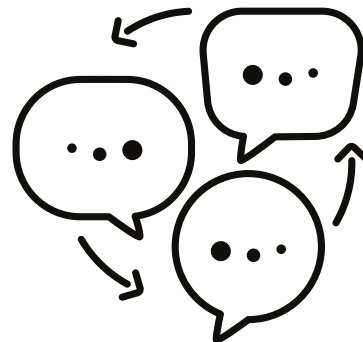
3- LA PRISE DE RECUL ET LA TRANSPARENCE VIA LA RÉDACTION D'UN BILAN

Rien n'est banalisé, chaque signal ou situation fait l'objet d'une discussion collective et/ou d'un retour d'expérience s'inscrivant dans la **démarche de bientraitance et d'éthique**.

La direction inclut dans son **bilan semestriel** des événements indésirables une synthèse des situations de maltraitance signalées et traitées.

Ce bilan comprend :

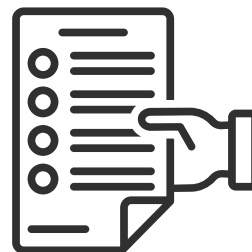
- Une analyse des situations rencontrées
- Des éventuelles propositions d'amélioration des dispositifs de prévention et de réponse aux situations de maltraitance.



4- L'INFORMATION COMPLÈTE DES PERSONNES ACCOMPAGNÉES ET DE LEURS PROCHES

Les résidents et leurs familles sont informés des dispositifs en place pour défendre les droits des personnes et alerter de toute suspicion ou acte de maltraitance :

- Communication par **affichage** des numéros d'urgence et des contacts utiles (3977, Défenseur des droits, personnes qualifiées du département...);
- Informations retranscrites dans le **livret d'accueil** et explicitées lors de l'admission ou d'entretiens en cours de séjour ;



L'équipe encadrante, la psychologue et la direction sont disponibles et à l'écoute de toutes interpellations de résidents et/ou proches aidants en cas de situations préoccupantes ou de problèmes.

Chaque questionnement, doute ou crainte sont écoutés et font l'objet de réponses **sans minimisation du ressenti** de la personne ou de son entourage.

La communication au sein de l'établissement garantit un **climat de confiance et de transparence**.

9. LA DÉMARCHE QUALITÉ ET RISQUES

5- DES ACTIONS ET ORIENTATIONS EN MATIÈRE DE GESTION DU PERSONNEL, DE FORMATION ET DE CONTRÔLE

Pour prévenir la maltraitance, l'établissement a conscience de l'importance donnée à l'organisation et aux conditions de travail.



→ Depuis 2022, le nombre de professionnels présents le week-end a été revu à la hausse et des **postes supplémentaires** ont été créés ;

→ Les professionnels recrutés sont **diplômés**. Les agents non-diplômés bénéficient d'accompagnement de leur carrière, par la VAE ou une formation diplômante ;

→ Chaque année, un **plan de formation** continue est construit, basé sur les besoins en compétences détectés, les besoins exprimés par les professionnels lors des entretiens annuels et les besoins institutionnels (formations obligatoires) ;

→ L'établissement affiche un taux d'absentéisme inférieur à la moyenne nationale et applique une **politique de remplacement de 1 pour 1** (peu d'organisation dégradée)

→ Les professionnels témoignent de **bonnes conditions de travail** :



ambiance, matériels adaptés, proximité du lieu de travail... avec un bon équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle grâce à des horaires de travail sans coupure, un planning flexible et un roulement connu à l'année...

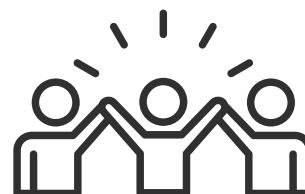


→ Des actions de **prévention des risques professionnels et risques psychosociaux** ont été mises en place : fauteuil massant, séance avec un ostéopathe, massages, analyse de poste de travail par un ergonome...

→ Le contrôle mensuel de la balance horaire permet la **détection de toute surcharge de travail et d'usure professionnelle** ; vigilance couplée à une

accessibilité et disponibilité de l'encadrement face à la pression et au stress des professionnels.

→ Un dispositif d'**accompagnement des professionnels en tension** est enclenché dès que nécessaire : mesure conservatoire, écoute de la situation, orientation vers la médecine du travail ou un professionnel de santé externe.



→ Des **Groupes d'Analyse de la Pratique Professionnelle (GAPP)** animée chaque mois par une psychologue extérieure, et intégrés dans le temps de travail.

→ Des **temps de transmission quotidien et pluridisciplinaire**, complétés par des réunions de service et réunion plénière.

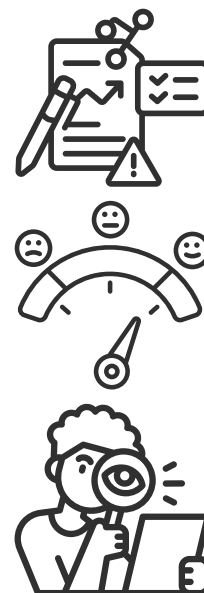
9. LA DÉMARCHE QUALITÉ ET RISQUES

B. L'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ ET LE PILOTAGE DE LA DÉMARCHE

L'établissement s'engage depuis plusieurs années dans une **démarche d'amélioration continue** de la qualité de ses accompagnements. Cette démarche est coordonnée et soutenue par une **référente qualité, dédiée à 0.2 ETP** sur cette mission, outillée par le **logiciel Qualineo**.

La qualité des accompagnements est évaluée et améliorée en continue :

- ➔ Via **l'analyse des événements indésirables et des réclamations**, permettant d'apprendre et d'améliorer l'organisation à partir de l'étude des dysfonctionnements apparus (culture de l'erreur) ;
- ➔ Via une **enquête de satisfaction** annuelle à destination des résidents et de leurs proches, garantissant à l'établissement de sortir de l'entre-soi professionnel et de prendre en compte la voix des personnes accompagnées et de leur entourage ;
- ➔ Via **l'auto-évaluation** régulière :
 - des pratiques de l'établissement, sur la base des recommandations de bonnes pratiques professionnelles (RBPP) qui le concerne et du Manuel HAS des ESSMS.
 - des compétences de nos professionnels et des besoins en formation.



Ces questionnements récurrents permettent d'ajuster l'organisation et ainsi d'améliorer continuellement la qualité de l'accompagnement.

Un **Copil qualité** assure le suivi des actions planifiées, garantissant ainsi le déploiement et la pérennisation des améliorations identifiées.

C. LA PRÉVENTION DU RISQUE INFECTIEUX

La **prévention des contaminations croisées** est à la fois un enjeu de santé publique, un critère de qualité de nos accompagnements et la garantie de bonnes conditions de travail. C'est pourquoi l'établissement s'efforce de maintenir des **actions de prévention** efficaces pour limiter le risque infectieux.



L'évaluation des bonnes pratiques via le **DAMRI** permet d'évaluer les forces et progrès de la structure en matière de prévention du risque infectieux.

Un **partenariat avec la Cellule Opérationnelle d'Hygiène** permet de bénéficier d'audit et de formation des professionnels tout au long de l'année.

Une société externe nous propose également ses services d'audit et de formation pour garantir l'application des bonnes pratiques d'entretien et d'hygiène des locaux.

Les activités de restauration et de buanderie ainsi que la qualité de l'eau font elles aussi l'objet de **procédures strictes et d'audits annuels**.

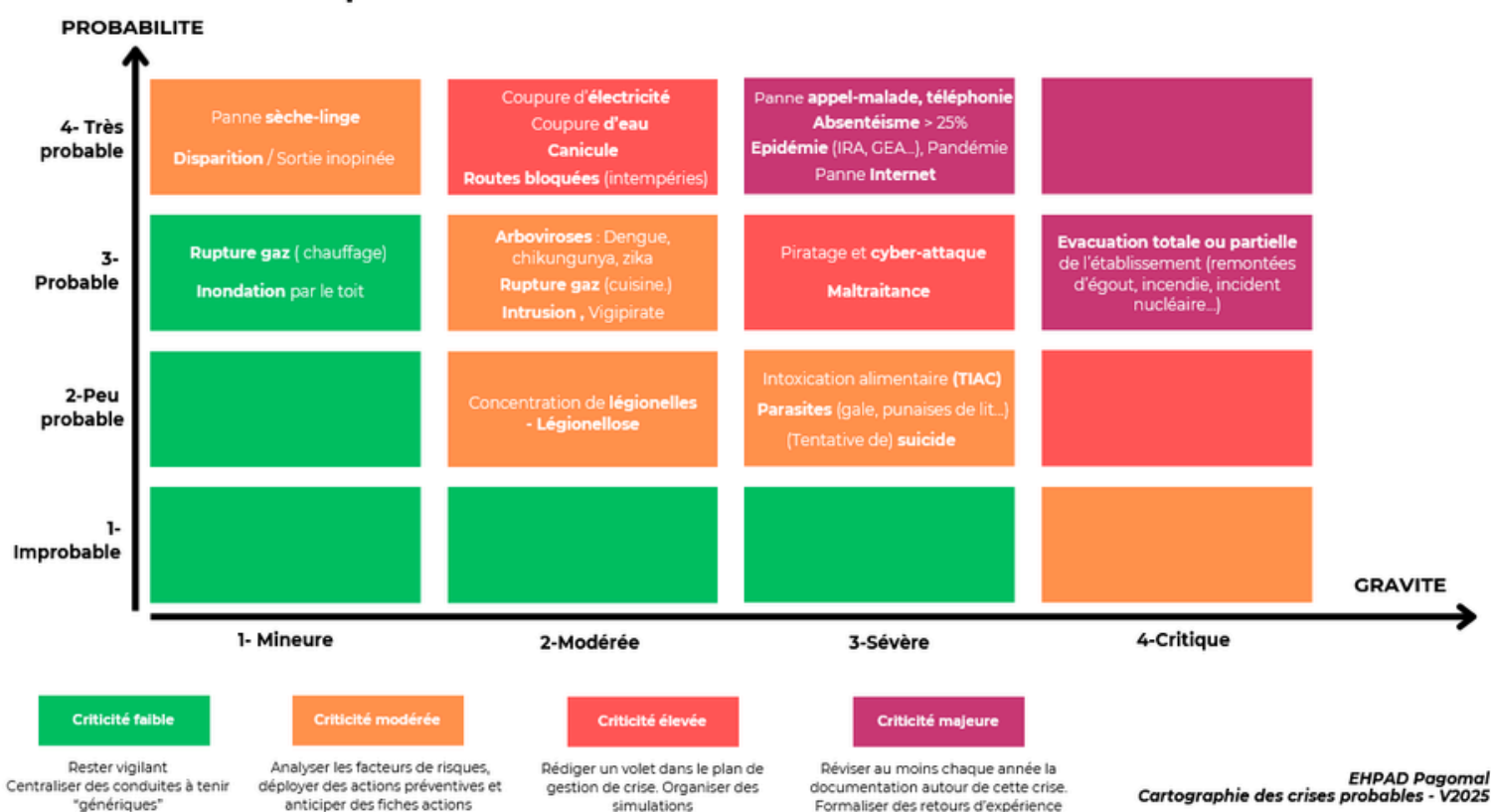
9. LA DÉMARCHE QUALITÉ ET RISQUES

D. LA GESTION DE CRISE

La rédaction d'un plan de gestion de crise est essentielle pour **garantir la continuité des accompagnements et la sécurité** des résidents et professionnels face à des situations imprévues.

L'établissement a identifié ses vulnérabilités et les crises pouvant venir perturber la continuité de service (cf. cartographie ci-dessous).

Cartographie des crises
Exposition de l'établissement à certaines crises



Une cellule de crise sera constituée et **chaque risque fera l'objet de documents méthodologiques** cadrant l'organisation à mettre en place.

Ces bonnes pratiques et conduites à tenir doivent être centralisées afin de **construire un plan de gestion de crise et de continuité des activités** unique permettant :

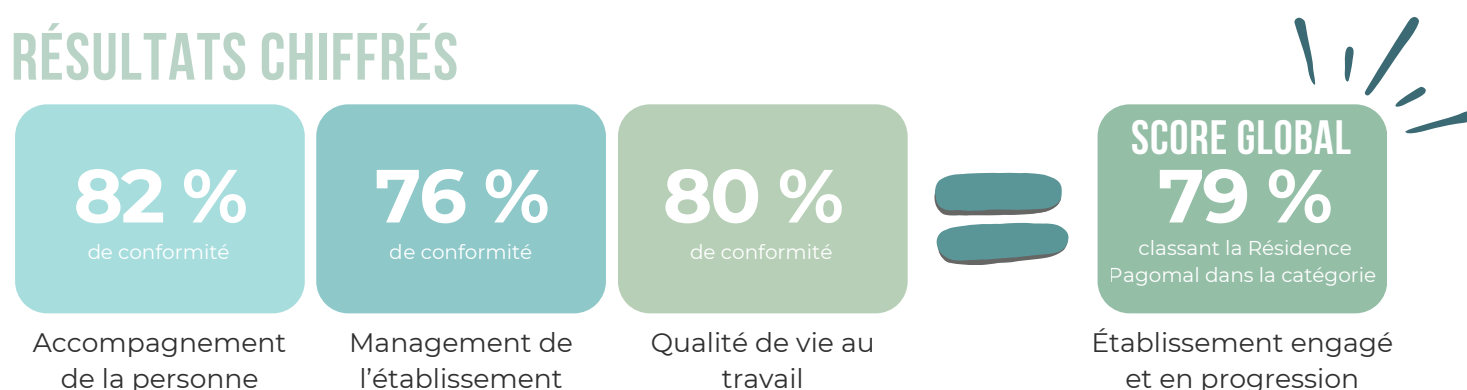
- ➡ d'apporter une réponse réactive aux situations critiques probables,
- ➡ d'organiser la chaîne de décision pour chaque situation (qui fait quoi ?),
- ➡ de lister les dispositifs de secours et partenaires mobilisables pour chaque situation,
- ➡ d'identifier les moyens de communication efficaces pour informer rapidement les parties prenantes pour chaque situation.

10. LES OBJECTIFS, PROJETS ET ACTIONS SUR LES 5 PROCHAINES ANNÉES

A. ISSUS DE L'ÉVALUATION HAS DE 2023

L'évaluation HAS réalisée en mars 2023 a permis de mettre en évidence les points forts de l'établissement ainsi que des axes d'amélioration prioritaires. Cette évaluation, désormais obligatoire tous les 5 ans pour tous les ESSMS (Établissements et Services Sociaux et Médico-Sociaux), s'inscrit dans une dynamique nationale d'amélioration continue de la qualité.

RÉSULTATS CHIFFRÉS



POINTS FORTS RELEVÉS ✓

- ➔ Une culture de bientraitance solidement ancrée.
- ➔ La participation active des familles et des résidents via le CVS et les commissions.
- ➔ Un accompagnement de qualité en unité protégée (secteur « Les Lilas »).
- ➔ Une bonne maîtrise des risques infectieux et de la sécurité médicamenteuse.

AXES D'AMÉLIORATION IDENTIFIÉS ✨

- ➔ Renforcer le projet d'accompagnement personnalisé (PAP) : meilleure traçabilité, implication accrue des familles, ajustements réguliers.
- ➔ Structurer davantage la démarche qualité : suivi des plans d'actions et formalisation des évaluations.
- ➔ Améliorer la coordination du parcours de soins avec les acteurs du territoire (hôpital, HAD, libéraux).
- ➔ Développer la formation continue des équipes : gestion des troubles du comportement, soins palliatifs, nouvelles thérapies non médicamenteuses.



OBJECTIFS 2025-2030 ISSUS DE CETTE ÉVALUATION

- ➔ Atteindre un taux de conformité supérieur à 90 % lors de la prochaine évaluation.
- ➔ Rendre les PAP interactifs et dynamiques, avec un suivi semestriel partagé avec les familles.
- ➔ Créer un tableau de bord qualité consultable par les équipes et le CVS.
- ➔ Structurer un réseau partenarial avec les établissements hospitaliers et médico-sociaux du territoire.

10. LES OBJECTIFS, PROJETS ET ACTIONS SUR LES 5 PROCHAINES ANNÉES

B. ISSUS AU CPOM 2024-2028

Le Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens (CPOM) signé pour la période 2024-2028 constitue le cadre stratégique et financier entre l'EHPAD Résidence Pagomal, l'ARS et le Conseil Départemental.

Il fixe les grandes orientations et définit les engagements réciproques, tant sur les moyens alloués que sur les objectifs qualitatifs et quantitatifs.

AXES STRATÉGIQUES FIXÉS PAR LE CPOM

01

Renforcer la qualité de l'accompagnement

- Poursuite de la démarche qualité et sécurisation des pratiques.
- Développement du projet d'accompagnement personnalisé (PAP).
- Amélioration de la traçabilité dans les dossiers de soins informatisés.

02

Adapter l'offre de soins et d'hébergement

- Consolidation du secteur protégé « Les Lilas » pour les personnes atteintes de troubles cognitifs.
- Anticipation de l'évolution des besoins liés au vieillissement de la population.
- Développement de partenariats avec les acteurs du sanitaire et du médico-social.

03

Soutenir les professionnels

- Mise en œuvre du plan pluriannuel de formation.
- Développement d'actions autour de la QVCT.
- Renforcement de l'attractivité et de la fidélisation des équipes.

04

Piloter l'établissement par la performance

- Mise en place d'indicateurs qualité partagés (HAS, satisfaction résidents/familles).
- Optimisation de la gestion budgétaire et des ressources.
- Suivi de l'activité via un tableau de bord mensuel.



OBJECTIFS 2025-2030 ISSUS DU CPOM

- ➔ Maintenir un haut niveau de satisfaction des résidents et des familles (> 85 %).
- ➔ Développer une stratégie numérique pour renforcer la traçabilité et la communication avec les familles (outil type Familizz).
- ➔ Réduire le taux d'absentéisme et de turn-over grâce à la formation et la QVCT.
- ➔ Consolider le rôle de l'établissement dans le maillage territorial (coopérations avec HAD, SSIAD, associations locales).

10. LES OBJECTIFS, PROJETS ET ACTIONS SUR LES 5 PROCHAINES ANNÉES

C. ISSUS DE NOS RÉFLEXIONS D'ÉQUIPE

Au-delà des évaluations externes (HAS) et des engagements institutionnels (CPOM), l'EHPAD Résidence Pagomal s'appuie sur une dynamique interne forte.

Les réflexions des équipes, conduites lors de réunions pluridisciplinaires et de groupes de travail, permettent d'identifier des pistes d'amélioration concrètes et réalistes, issues du terrain.

THÉMATIQUES TRAVAILLÉES PAR LES ÉQUIPES

01

Amélioration du quotidien des résidents

- Renforcement des activités intergénérationnelles.
- Développement d'animations adaptées aux différents niveaux d'autonomie.
- Valorisation de la liberté de choix (rythmes de vie, participation aux repas, implication dans la vie sociale).

02

Organisation du travail

- Optimiser les transmissions entre équipes (journalières et hebdomadaires).
- Fluidifier la coordination entre soignants, psychologues, animatrice et médecins.
- Réfléchir à une meilleure articulation entre secteur protégé et secteur classique.

03

Communication et relation avec les familles

- Améliorer la circulation de l'information par des outils numériques (Familizz, mails, réunions collectives).
- Développer le salon des familles comme lieu de rencontre et d'échange.
- Poursuivre les fêtes et événements familiaux pour renforcer le lien social.

04

Qualité de vie au travail

- Amélioration des conditions matérielles (salles de pause, espaces de rangement).
- Développement des formations spécifiques (douleur, fin de vie, troubles du comportement).
- Valorisation des initiatives individuelles et collectives.



OBJECTIFS ISSUS DES RÉFLEXIONS D'ÉQUIPE

- ➡ Créer une boîte à idées interne pour favoriser l'expression continue des professionnels.
- ➡ Poursuivre les groupes d'analyse de pratiques.
- ➡ Développer un projet interservices annuel (par ex. : semaine thématique, projet artistique).
- ➡ Assurer une meilleure reconnaissance des métiers par des temps de valorisation interne.

10. LES OBJECTIFS, PROJETS ET ACTIONS SUR LES 5 PROCHAINES ANNÉES

D. ISSUS DES PROPOSITIONS DES PERSONNES ACCOMPAGNÉES

Les résidents et leurs familles sont associés de manière continue à la réflexion et à l'amélioration de la qualité de vie au sein de la Résidence Pagomal.

Leurs retours sont recueillis à travers différents dispositifs : Conseil de la Vie Sociale (CVS), enquêtes de satisfaction annuelles, boîtes à suggestions, commissions thématiques (restauration, animation, bientraitance).

PROPOSITIONS EXPRIMÉES PAR LES PERSONNES ACCOMPAGNÉES

01

Vie quotidienne et confort

- Adapter davantage les menus aux goûts individuels et aux habitudes locales.
- Améliorer la variété des animations (activités manuelles, musique, sorties extérieures).
- Respecter au mieux les rythmes de lever, de coucher et de repas.

02

Communication et information

- Développer la communication avec les familles grâce à l'outil numérique (Familizz).
- Rendre les comptes rendus des commissions plus accessibles (affichage, diffusion simple).

03

Lien social et ouverture

- Renforcer les activités intergénérationnelles (partenariats avec écoles, associations locales).
- Poursuivre et élargir les événements conviviaux (fête des familles, repas partagés).
- Favoriser l'ouverture de la résidence sur l'extérieur par l'accueil de bénévoles et de partenaires.

04

Prise en charge et accompagnement

- Améliorer le suivi du projet d'accompagnement personnalisé en y intégrant davantage la parole des résidents.
- Garantir la continuité du soin, notamment lors des absences médicales ou paramédicales.
- Développer les activités de bien-être (snoezelen, relaxation, ateliers sensoriels).



OBJECTIFS RETENUS POUR 2025-2030

- ➡ Maintenir un taux de satisfaction supérieur à 85 % dans les enquêtes annuelles.
- ➡ Assurer la traçabilité systématique des propositions formulées lors du CVS et des commissions.
- ➡ Développer un programme annuel d'activités co-construit avec les résidents et les familles.
- ➡ Créer un groupe "Familles-Résidents-Professionnels" référent pour suivre l'évolution des actions décidées.

GLOSSAIRE

ARS	Agence Régionale de Santé
AS	Aide-Soignant(e)
CASF	Code de l'Action Sociale et des Familles
CCAS	Centre Communal d'Action Sociale
CH	Centre Hospitalier
CHU	Centre Hospitalier Universitaire
COHS	Cellule Opérationnelle d'Hygiène et de Sécurité
CPOM	Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens
CSE	Comité Social et Économique
DAC	Dispositif d'Appui à la Coordination
DAMRI	Délégué à l'Appui Médico-Social et à la Réinsertion Inclusive
DMP	Dossier Médical Partagé
DUERP	Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels
EHPAD	Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes
ESSMS	Établissement et Service Social et Médico-Social
ETF	Équipe Territoriale de Formation
GAPP	Groupe d'Analyse de la Pratique Professionnelle
GEA	Gastro-Entérite Aiguë
GIR	Groupe Iso-Ressources (niveau de perte d'autonomie d'une personne)
GMP	GIR Moyen Pondéré
HAS	Haute Autorité de Santé
HAD	Hospitalisation à Domicile
IDEC	Infirmier(ère) Coordinateur(trice)
IDE	Infirmier(ère) Diplômé(e) d'État
IRA	Infections Respiratoire Aiguë
MAS	Maison d'Accueil Spécialisée
PAP	Projet d'Accompagnement Personnalisé
PASA	Pôle d'Activités et de Soins Adaptés
PDA	Pilulier à Doses Administrées
PHV	Personnes Handicapées Vieillissantes
PMP	Pathos Moyen Pondéré (niveau de soins nécessaires)
PRS	Projet Régional de Santé
QVCT	Qualité de Vie et des Conditions de Travail
RGPD	Règlement Général sur la Protection des Données
RPP	Réunion de la Pratique Professionnelle
SSIAD	Service de Soins Infirmiers à Domicile
TIAC	Toxi-Infection Alimentaire Collective
UCC	Unité Cognitivo-Comportementale
UHR	Unité d'Hébergement Renforcée
VAE	Validation des Acquis de l'Expérience
VEP	Vivre Ensemble à Pagomal

ANNEXE : CADRE RÉGLEMENTAIRE

Les établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD) et les services d'aide à domicile relèvent d'un cadre juridique strict destiné à garantir la qualité de l'accompagnement, la sécurité des usagers et le respect des droits fondamentaux des résidents. Ce cadre évolue régulièrement pour s'adapter aux besoins du grand âge et aux évolutions de la société.

LES TEXTES FONDAMENTAUX

Lois principales

- ➡ **Loi n°2002-2 du 2 janvier 2002** rénovant l'action sociale et médico-sociale : elle constitue un tournant majeur en renforçant les droits des usagers et en incitant à la personnalisation des parcours de vie.
- ➡ **Loi n°2005-841 du 26 juillet 2005** relative au développement des services à la personne et à la cohésion sociale.
- ➡ **Loi n°2015-1776 du 28 décembre 2015** relative à l'adaptation de la société au vieillissement, qui améliore l'accompagnement tant à domicile qu'en établissement, et développe les services d'aide et d'accompagnement.

Décrets récents

- ➡ **Décret n°2021-1476 du 12 novembre 2021** relatif au rythme des évaluations de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux.
- ➡ **Décret n°2022-688 du 25 avril 2022** portant modification du Conseil de la Vie Sociale et autres formes de participation.
- ➡ **Décret n°2023-608 du 13 juillet 2023** relatif aux services autonomie à domicile et aux services d'aide et d'accompagnement à domicile.

CODES APPLICABLES

Code de l'action sociale et des familles (CASF).

- ➡ Projet d'établissement : article L311-8
- ➡ Fonctionnement des EHPAD : articles D312-155-0 à D312-159-2
- ➡ Droits des résidents : articles L311-3 à L311-12
- ➡ Conditions minimales d'organisation et de fonctionnement des services d'aide et d'accompagnement à domicile : annexe 3-0

Code du travail

- ➡ Activités de service à la personne : articles D7231-1 à R7233-12

LES DROITS DES RÉSIDENTS

Les personnes âgées accueillies en EHPAD bénéficient de droits garantis par la loi et rappelés dans la Charte des droits et libertés de la personne accueillie. Parmi eux :

- ➡ **Le respect de la dignité et de l'intégrité** : reconnaissance de la personne, de ses convictions et de ses choix.
- ➡ **Le droit à l'information et à la participation** : implication dans les projets et décisions qui les concernent.
- ➡ **Le droit à la vie privée et à l'intimité.**
- ➡ **Le droit à la sécurité** : protection physique et psychologique.
- ➡ **Le droit à un accompagnement individualisé** : soins et activités adaptés aux besoins et souhaits de chacun.



“
La Résidence Pagomal remercie les résidents, familles, professionnels et partenaires pour leur contribution à ce Projet d'Établissement 2025-2030. Fruit d'un engagement collectif, il constitue une feuille de route vivante, au service du bien-être de chacun.



”