



ANNEXES

Au Projet d'établissement 2023 – 2028
Résidence Jean Rivière

Annexe 1 : Auteurs de référence

L'accompagnement éducatif peut faire référence aux concepts de **WINNICOTT** « d'objet, d'espace transitionnel et de mère suffisamment bonne ». L'**objet transitionnel** au travers du jeu éducatif peut représenter une présence rassurante. Le processus du jeu est alors bien plus important que l'objet lui-même utilisé par le professionnel. La « mère suffisamment bonne » (ou le tenant lieu), qui est dans une « préoccupation maternelle primaire » pour son bébé et notamment durant la première année de vie, peut être comparée à la posture que peut prendre un éducateur dans l'accompagnement au quotidien du résident. La manière dont la mère prend soin de son bébé (avec les notions de holding et handling : manière dont il est soutenu, porté, soigné et traité) s'apparente à la manière dont l'équipe éducative peut prendre soin des résidents.

Dans le même registre, **J BOWLBY** (1969) a été l'un des précurseurs dans les travaux sur l'**attachement**, la relation mère enfant, et l'effet de la carence des soins maternels. L'attachement se réfère au lien émotionnel spécifique que le bébé développe avec son caregiver « prendre soin » pendant la 1ère année de sa vie. L'attachement entre la mère et son bébé s'établirait en fonction de la force du sentiment de sécurité que lui apporte chaque relation avec ceux qui s'occupent de lui, liée à la quantité et à la qualité des soins donnés.

Dans le champ de la psychologie développementale, **D STERN** a introduit la notion « **d'accordage affectif** » pour désigner le processus dynamique par lequel la mère se synchronise à son enfant (et inversement), afin de constituer avec lui un espace intersubjectif fondé sur le partage des émotions et sensations. Pour que s'organise un lien suffisamment sécurisé avec un « objet » investi, il est nécessaire que celui-ci soit progressivement perçu, construit et conçu comme un double de soi. Ce double n'est pas identique, mais suffisamment investi comme miroir de soi et suffisamment autre pour ne pas être confondu. Dans le **cadre éducatif**, l'éducateur et le résident peuvent se synchroniser dans la relation, dans le temps de l'interaction (comme 2 musiciens), par le rythme, la voix, les expressions de chacun permettant une co-construction, une co-action, mais aussi une régulation émotionnelle, de l'attention et des comportements physiques. L'imitation a pour enjeu essentiel et narcissique de préserver le sentiment d'une continuité d'exister (« imiter afin d'être » ref Gaddini). L'accordage affectif est essentiel pour réguler des états d'angoisse et éviter la menace de désorganisation.

N et A GUEDENEY dans la suite des travaux de recherche sur l'attachement, a évoqué la sécurité de l'attachement, la chaleur et disponibilité émotionnelle dans la relation d'attachement précoce. Dans son développement, le petit enfant a besoin de se référer à une figure parentale qui représente un havre de paix. On admet aujourd'hui le rôle d'autres figures d'attachement que la mère : le père, des frères et sœurs, des amis, des professionnels (éducateurs enseignants...). La qualité de la relation entre la **figure d'attachement** et la personne vulnérable, en termes de disponibilité, fiabilité, prévisibilité, sécurité du lien permettra une meilleure adaptation psychique et favorisera un développement cognitif et affectif (estime de soi pour ceux qui présentent des défaillances narcissiques).

Nous nous appuyons aussi sur des concepts de mentalisation en référence aux capacités de mentalisation décrites par **P FONAGY**, capacités de créer et d'utiliser des représentations mentales de leurs propres états émotionnels et de ceux des autres. Susciter les **capacités de mentalisation** chez les résidents peut leur permettre de réguler leurs affects sur des moments d'angoisse, de crises de colère ou de repli sur soi. Apprendre à travailler sur les émotions permet une distanciation et un apaisement.



BION nous apporte un éclairage sur la **capacité de se représenter l'autre**. La fonction alpha est un processus qui permet de faire de la pensée, de passer de l'expérience sensorielle à la forme mentale de cette expérience. La **théorie de la contenance** permet une meilleure compréhension de la relation entre la mère et l'enfant en premier lieu et de la relation accompagnant – accompagné. La contenance étant la capacité d'un « objet » (accompagnant) à recevoir les identifications projectives d'une autre personne, à en faire l'expérience et s'en servir en tant que communication, à les transformer et à les renvoyer au sujet (accompagné) sous une forme modifiée. Le concept de contenance se trouve, de ce fait, intimement lié à la notion **d'identification projective** décrite par **M KLEIN**.

B CYRULNIK donnant une approche pluridisciplinaire de cette théorie de l'attachement évoque le fait que la résilience n'est possible que s'il y a eu attachement. Le **concept de résilience** paraît naître des travaux renvoyant à la théorie de l'attachement. La qualité des relations précoces et de la mentalisation permet en effet une construction de la psyché sécurisée et une possibilité de résilience de l'individu.

L'individu continue à se développer et à se projeter dans l'avenir malgré la présence d'événements déstabilisants grâce à un processus interactif et à la capacité de l'individu à utiliser les ressources internes et externes.

L'acte éducatif repose en permanence sur ces fondements théoriques : ainsi pour exemple :

Les figures d'attachement font référence aux soins maternels présents dans la relation éducative avec la capacité d'empathie, de rêverie qui conditionne le sentiment continu d'exister. Le holding ou portage, par la régularité des soins quotidiens, joue une fonction de protection contre les expériences angoissantes et permet peu à peu de supporter et vivre la réalité, ainsi de se construire et se constituer un « Moi ».

Face aux émotions débordantes, l'étayage éducatif, par une forme d'empathie peut transformer les éléments toxiques « bêta » en éléments « alpha » en les expliquant dans un contexte rassurant. Dans un bain alors que l'utilisateur crie ayant peur de l'eau, entendre que le professionnel est là pour le soutenir et qu'il ne peut pas se noyer lui permet d'acquérir les éléments psychiques nécessaires pour donner du sens à ses émotions et se construire.

Annexe 2 Recommandations de Bonnes pratiques- HAS

L'HAS définit une liste de **recommandations de bonnes pratiques professionnelles** portant sur la qualité de vie. L'objectif de cette recommandation est de proposer des repères aux professionnelles pour favoriser l'expression et la participation des personnes concernant : leur propre accompagnement, le fonctionnement de l'établissement et la vie de la cité.

D'autre part, elle renvoie à une dimension plus objective de la qualité de vie : pouvoir satisfaire ses besoins essentiels, disposer d'un cadre de vie en qualité, pouvoir tisser des liens sociaux et affectifs, avoir accès aux pratiques culturelles et aux loisirs, etc. Nous nous référons plus particulièrement aux recommandations suivantes: «La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre », « L'accompagnement de la personne présentant un trouble du développement intellectuel », « Les attentes de la personne et le projet personnalisé », « La qualité de vie en MAS-FAM », « Concilier vie en collectivité et personnalisation de l'accueil et de l'accompagnement », « L'accompagnement à la santé de la personne handicapée », le questionnement éthique dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux », « L'ouverture de l'établissement à et sur son environnement », « L'adaptation de l'intervention auprès des personnes handicapées vieillissantes ». Ces Recommandations de Bonnes Pratiques publiées nous confortent et aussi nous font réfléchir quotidiennement dans nos pratiques. Les préconisations sont en adéquation avec notre façon d'accompagner les personnes accueillies, même si nous adaptions toujours la réponse pour être au plus près des besoins et attentes de chacun et si nous le faisons naturellement, sans toujours connaître la référence exacte qui est en jeu.

- ***Selon la recommandation de bonnes pratiques relative à 'accompagnement de la personne présentant un trouble du développement intellectuel (volet 1) : autodétermination et évaluations fonctionnelles***

En corrélation avec l'amélioration de la qualité de vie de la personne et l'inclusion, la recommandation promeut l'autodétermination, la participation, l'adaptation de l'accompagnement aux besoins, attentes et choix des bénéficiaires, l'adaptation des apprentissages et l'individualisation des soutiens.

L'altération des fonctions cognitives, des capacités de communication, des habiletés sociales et des actes de la vie quotidienne demande de prendre en compte, lors des évaluations ou des interventions, les préférences, le rythme, l'environnement, l'estime de soi de la personne, mais aussi les regards pluriels (bénéficiaires, proches, professionnels). Les évaluations et les interventions doivent être exposées clairement, planifiées, expliquées de façon adaptée. Les objectifs doivent être ajustés à la dynamique d'évolution de la personne. Les outils de communication adaptés doivent être utilisés par tous les accompagnants. Les activités doivent être diversifiées. Les éventuels échecs sont à analyser.

L'accompagnement à l'autodétermination tient compte de la singularité de la personne. Le processus de projet s'inscrit dans la co-construction. La valorisation, la confiance en soi, les mises en situation, l'équilibre entre surprotection et besoin de sécurité, l'environnement et les activités stimulantes sont

autant de facteurs favorisant. Un accompagnement à la gestion du temps et des déplacements, des expériences d'animation de réunion viennent également appuyer la démarche. L'accompagnement à la participation sociale, en développant les habiletés sociales y contribuent également. Les différents échanges (rencontres avec l'environnement extérieur, avec des pairs, avec les réseaux sociaux) favorisent l'inclusion. La participation à des instances de décision facilite l'exercice à la citoyenneté. La démarche d'autodétermination est portée par l'institution à travers les postures professionnelles, la réflexion et les formations.

Concernant la communication et les habiletés sociales, l'observation, la connaissance des profils des personnes, l'identification des méthodes et des outils de communication adaptée à chacun sont à évaluer dans un environnement stimulant favorable. Un volet « communication » dans le projet de la personne reste à développer en intégrant les potentiels, les outils à mobiliser et l'évolution à parcourir. Les programmes d'apprentissage seront soutenus par des explications claires et des situations concrètes. Dans tous les cas, on tiendra compte des effets de l'environnement pour faciliter la communication de la personne, qu'elle soit individuelle ou collective. Lors des activités, les professionnels et les proches pourront être accompagnés dans les modes et méthodes de communication et de partage d'information. De même, un programme d'habileté sociale s'appuiera sur les interactions présentes aux différents moments de la journée.

Du point de vue des fonctions cognitives (langage, mémoire, attention, raisonnement, praxie) une évaluation préalable à la définition d'objectifs d'apprentissages, s'appuiera sur les potentiels (capacités, maîtrise de l'information, environnement culturel, etc...) permettra d'avoir des objectifs adaptés à la personne en termes de visée atteignables, de fatigabilité, d'applications concrètes. Ce programme sera corrélé avec les capacités de gestion des émotions, d'estime et de confiance en soi. Les progrès seront valorisés en les appréciant avec la personne et en les exploitant dans la vie.

Le même type d'approche s'applique pour la littératie et la numératie avec des points récurrents (appui sur des évaluations, intérêts de la personne, supports adaptés, ressources de l'environnement, motivation, exploitation des compétences, notamment des habiletés sociales).

Le développement sensoriel et moteur repose également sur les évaluations (bilans et observation) médicales, sensorielle et motrice, sur les intérêts de la personne, l'adaptation de l'environnement et sur les accompagnements visant à accroître les compétences visuomotrices, physiques et sensorielles.

Pour réaliser au mieux ce type de démarche, la complémentarité des expertises des professionnels et des familles est à rechercher et à soutenir à travers la prise en compte des besoins et des attentes, de l'information, de la communication, de la formation, de la réflexion collective etc...

L'offre d'accompagnement prend en compte les intérêts, les préférences, la culture, le rythme de la personne accueillie. Nous nous adaptons au mieux aux capacités de la personne au niveau de la communication et des activités proposées. Nous portons une attention particulière à l'environnement afin qu'il soit source de confort et facilitateur pour ce qui est entrepris. Les interventions mises en place sont évaluées par les différentes parties prenantes (équipe éducative, partenaires, et de plus en plus usagers) avec l'ES qui fait le lien. Les interventions mises en place sont expérimentées dans un premier temps afin d'être révisées si besoin après une première évaluation à court terme. Les échéances sont déterminées en équipe au regard de la pertinence. Les outils de communication sont adaptés à chacun afin d'en faciliter l'accès.

L'autodétermination, la participation et l'accès à la citoyenneté sont soutenus et encouragés. Nous privilégions le fait que la personne décide pour elle-même en mettant l'accent en amont sur l'information, en s'appuyant sur les compétences sociales (vie quotidienne, affective, sociale et culturelle de la personne), en développant les habiletés sociales, en donnant confiance aux résidents et en leur proposant des mises en situations diverses. Nous tenons compte dans tous les cas des observations et préconisations des partenaires notamment des professionnels médicaux et paramédicaux. L'inclusion sociale est favorisée en créant des opportunités de rencontre et de partage. Nous veillons à l'équilibre bénéfice/risque (sécurité/ surprotection) en adaptant notre posture professionnelle, en menant des réflexions pluridisciplinaires et en participant à des formations. Dans tous les cas, au-delà des événements vécus et des apprentissages, nous valorisons les personnes accompagnées en posant des objectifs réalisables et en favorisant les expériences positives.

- ***Selon la recommandation de bonnes pratiques professionnelles relative à la bientraitance : définition et repère pour la mise en œuvre***

Cette recommandation vise à promouvoir le bien-être de l'usager en gardant à l'esprit le risque de maltraitance. Elle se caractérise par une recherche permanente d'individualisation et de personnalisation de la prestation. Elle ne peut se construire au sein d'une structure donnée qu'au terme d'échanges continus entre tous les acteurs. La bientraitance relève d'une culture partagée du respect de la personne et de son histoire, de sa dignité et de sa singularité. Elle nécessite des règles claires, connues et sécurisantes pour tous et d'un refus sans concession de toute forme de violence. L'expression de l'usager est valorisée. La bientraitance est concrètement une démarche répondant aux droits de l'usager et à ses choix. Elle est un aller-retour permanent entre penser et agir. C'est une culture de questionnement permanent, une démarche continue d'adaptation à une situation donnée qui impose une collaboration incessante entre tous les acteurs d'un accompagnement visant la meilleure réponse possible à un besoin identifié, à un moment donné.

Il faut être attentif au refus et à la non-adhésion de l'usager, l'informer sur ses droits, sur les possibilités qui s'ouvrent à lui dans le cadre de son accompagnement, s'assurer de sa compréhension des informations. Garantir la sécurité de l'usager rentre parfois en contradiction avec l'objectif de promouvoir son autonomie. Il faut prendre en compte le rythme de l'usager (sommeil, lever, toilette, repas...). Il est important de favoriser un environnement sonore, visuel et olfactif agréable et de veiller au confort des locaux, des espaces préservant l'intimité, des lieux d'échange avec les proches et les professionnels, des instances de participation à la vie.

Il est nécessaire de s'appuyer sur le projet personnalisé coconstruit avec l'usager et/ou ses représentants légaux, après un diagnostic, fixer des objectifs personnalisés précis, mentionner les modalités de mise en œuvre, de suivi et d'évaluation (co-évaluation), remettre le projet à l'usager et le rendre accessible à tous les acteurs impliqués dans l'accompagnement. Il est recommandé que tous les moments de transition du parcours de l'usager soient accompagnés par les professionnels afin de lui permettre de retrouver rapidement ses repères.

La rédaction d'un contrat de séjour ou un document individuel de prise en charge permet de formaliser les modalités de personnalisation de l'accompagnement, et celles du fonctionnement de la structure avec aussi les différents professionnels. Les liens du professionnel à l'usager sont alimentés par les règles déontologiques des professionnels et la réflexion collective sur « la juste distance ».



Afin d'assurer la protection et le bien être de usagers, il est important d'identifier et de prévenir les risques, d'être attentif au confort dans la vie quotidienne et lorsque la situation se présente, de lutter contre la douleur. En cas d'événements violents, il faut intervenir immédiatement. Dans un second temps, les actes violents font l'objet d'une analyse collective afin de repérer les causes et d'en rechercher les mesures correctives, dans une volonté de compréhension et de prévention.

Les techniques de transmissions orales et écrites mises en place sont rigoureuses, elles assurent avec l'accord de l'utilisateur, la continuité et cohérence de l'accompagnement. Il est important d'informer les usagers sur les évolutions institutionnelles (changement d'horaires, de professionnels etc...) ainsi que de leur rappeler et expliquer les règles mentionnées dans le règlement de fonctionnement.

Il est recommandé de travailler avec l'entourage, de prendre en compte l'analyse des proches et créer des occasions d'échange. Aider les personnes isolées à se créer un réseau social, lui offrir des occasions de rencontres en lui permettant d'accéder à des lieux ou de participer à des activités plus facilement s'il le souhaite. Les structures peuvent rechercher activement des ressources extérieures complémentaires à leurs propres compétences et savoir-faire. Il est préconisé de formaliser les articulations entre l'accompagnement fait par les professionnels et celui des visiteurs extérieurs (temps et modalités de visites, rencontres avec les professionnels) en associant l'utilisateur à ces échanges. Le regard porté par les intervenants extérieurs sur le fonctionnement de la structure est intéressant à recueillir et à analyser. Afin de prendre en compte les perspectives de tous les acteurs, il est nécessaire de mettre en place les lieux d'expression et de participation permettant de croiser régulièrement les perspectives des usagers, de leurs proches et des professionnels dans le cadre de débat

L'apport de réponses concrètes aux réflexions collectives et individuelles s'accompagne en remettant des compte-rendu à tous les participants et personnes concernées, en veillant au suivi des améliorations envisagées.

Pour soutenir les professionnels dans leur démarche de bientraitance, il est important d'instaurer des moments d'échange réguliers afin qu'ils fassent part de leurs observations, réactions et interrogations suscitées par l'accompagnement des usagers. Ces temps d'échanges et de débats permettent d'ajuster les mesures d'accompagnement. Il est important également de sensibiliser les professionnels sur le sens de leur mission, de formaliser les observations par écrit pour permettre un suivi et que les supports de transmission écrite fassent l'objet d'une réflexion collective et bienveillante, sans jugement de valeur.

L'accueil d'un nouveau professionnel doit être préparé et réfléchi pour faciliter son intégration à la structure et sa prise de contact avec les usagers. Ainsi, il est conseillé de l'aider à prendre connaissance du projet d'établissement et de service, de le familiariser avec le fonctionnement de la structure et de le soutenir dans les premiers temps de sa prise de fonction et de sa pratique. Il est également préconisé de lui proposer une formation sur les spécificités des personnes qu'il accompagne.

Le questionnement éthique peut amener aux professionnels une ressource de pensée, un soutien, un approfondissement de nature à les stimuler. Le recueil et l'analyse régulière des expériences et difficultés rencontrées permet de tirer des enseignements sur le fonctionnement quotidien et mettre en œuvre des mesures d'ajustements utiles. En cas d'événements particulièrement difficiles, un accompagnement ponctuel approprié est proposé.



Un projet d'établissement ou de service construit, évalué et réactualisé avec le concours des professionnels et garant de la bientraitance. Il définit des objectifs concrets et précise les moyens utilisés. L'encadrement a un rôle en matière d'engagement, de clairvoyance, de justice.

- ***Selon la recommandation de bonnes pratiques relatives aux attentes de la personne et le projet personnalisé***

Les attentes de la personne sont prises en compte lors de la co-construction de son projet personnalisé, tant dans ses choix de prestation de service comme les activités que dans les petites décisions quotidiennes telles que l'habillement, l'alimentation etc... Pour que sa participation soit effective, un travail d'information et de communication adaptée est nécessaire en adaptant le rythme des échanges et de la réflexion de la personne. L'usager exprime ses attentes à l'ES référent et/ou toute autre personne de son choix lors de la préparation du PP, dans un climat de confiance et sur de temps optimaux. Il peut s'il le souhaite rejoindre l'équipe pluridisciplinaire lorsque celle-ci échange autour des axes de travail qui se dessinent. Il peut donner son avis sur le moment ou plus tard lorsque l'ES réexplique les objectifs et moyens proposés, les formalise avec lui et les traduit en FALC ou en pictogramme. En cas de désaccord, les axes de travail sont revus. Ils le sont également si le bénéficiaire ou les professionnels le demandent en cours d'année.

Le projet personnalisé, est validé lorsque l'usager, l'ES référent, le représentant légal et la direction ont signé l'avenant. Un exemplaire est remis aux différentes parties. Au-delà des activités souhaitées et des perspectives d'avenir, après une évaluation de l'année écoulée, lorsque le projet personnalisé est réfléchi en amont, les habitudes de vie et les questionnements intimes (par exemple, ceux relatifs à la vie affective et sexuelle) sont abordés. Le plan d'action envisagé peut demander de faire appel à de partenaires extérieurs, l'ES référent (et l'IDE pour la santé) assure la coordination. Le suivi du projet doit faire l'objet de points systématiques par un membre de l'équipe éducative qui associe maintenant l'usager. C'est une occasion également de redonner du sens, d'évaluer où on en est de ce qui était prévu, de percevoir la satisfaction du bénéficiaire et de recueillir ses attentes.

- ***Selon la recommandation de bonnes pratiques relatives à la qualité de vie en MAS-FAM***

La qualité de vie en foyer est corrélée à la possibilité qu'a la personne d'exprimer ses attentes et de participer à la vie sociale dans la cité, si elle le souhaite. Le travail éducatif consiste à favoriser la mise en relation, soutenir la communication, compréhension, expression (en mettant en place des modalités et supports adaptés), d'accompagner la personne à comprendre son environnement (repères, informations), de favoriser l'expression de ses choix et investiguer l'équilibre avec la sécurité de la personne. Il s'agit également d'initier et d'accompagner la participation de l'usager au fonctionnement du foyer et à la vie de la cité, via des instances comme le CVS ou des actions locales, régionale ou nationales, par exemple « nettoignons la nature » organisé par la commune. La qualité de vie impose la satisfaction des besoins primaires en proposant un accompagnement personnalisé dans un cadre de vie confortable et adapté tant sur le plan physique que psychique (une attention particulière est portée à la question des repas (équilibre alimentaire aspect gustatif) et à la vie privée et intime. L'environnement est pensé pour être propice à la création de liens sociaux et affectifs

(favorisant les échanges, prévenant et gérant les situations de violence, facilitant les rencontres et reconnaissant les droits à la vie affective et sexuelle). L'accessibilité pour participer à des activités culturelles et de loisirs (en identifiant les attentes, en faisant des propositions, en adaptant).est recherchée

- ***Selon la recommandation de bonnes pratiques relatives à la conciliation de la vie en collectivité et à la personnalisation de l'accueil et de l'accompagnement***

Harmoniser vie en collectivité et personnalisation de l'accueil et de l'accompagnement demande une gymnastique permanente aux professionnels qui doivent concilier protection avec autonomie et accorder lien social et vie de groupe avec intimité et vie privée afin de rendre compatible les besoins singuliers de la personne et les exigences organisationnelles. A l'arrivée de l'usager, un accueil favorisant l'intégration est organisé via les informations diverses qui lui sont faites (visites, entretiens, livret d'accueil, pair-aidance, accompagnement des professionnels). Ensuite, la dimension collective est prise en compte dans l'élaboration du projet personnalisé via des aménagements adaptés à chacun, par exemple petits déjeuners en chambre ou en salle de restauration ou sur la tisanerie) et permettent de préserver la personne du « tout collectif ». Des temps individuels ou intimes alternent avec des temps plus collectifs. L'autonomie de la personne est préservée et développée de façon à favoriser sa vie « chez soi ». Le caractère privatif des chambres est soutenu par la personnalisation des aspects domestiques (qui fait le ménage : ASI ou résident et à quelle heure), par la réglementation (on n'entre pas dans une chambre sans y être invité). Les salles de bains individuelles contribuent également à garantir l'intimité. Le courrier est remis personnellement par un professionnel, les entretiens peuvent se faire dans les chambres ou les bureaux pour assurer la confidentialité. L'organisation des visites des proches sur certaines heures sont respectueuses du respect d'autrui (respect de l'intimité du voisinage). Des déplacements (sorties, séjours) extérieurs permettent de rompre la routine. Le collectif porte également des temps de vie sociale comme les repas, certaines activités, les réunions qui peuvent avoir des visées éducatives ou thérapeutiques ou d'apprentissage et pour lesquelles le travail de médiation, parfois de contenance, des professionnels prend toute sa valeur. L'adaptation du cadre organisationnel aux projets personnalisés, la constitution hétérogène des unités (richesse de la diversité favorisant la pair-aidance) luttent contre le risque d'enfermement. Enfin, la bonne connaissance des règles de vie permettant d'expérimenter positivement la vie collective.

- ***Selon la recommandation de bonnes pratiques relatives à l'accompagnement de la santé de la personne handicapée***

L'accompagnement à la santé de la personne en situation de handicap s'appuie sur la promotion de la santé, les soins préventifs, curatifs, de réadaptation, palliatifs (tant somatiques que psychiques) et la coordination des soins. La santé fait pleinement partie des projets personnalisés de la personne considérée dans sa globalité. Pour ce faire, l'accent est porté par l'IDE (et relayée par l'équipe de proximité) sur la participation de l'usager avec un accompagnement à l'information crucial, en co-construisant, avec lui, le plan de soin, en l'impliquant dans les décisions tout en prenant en compte



les risques comme ceux liés au refus de soin. La recherche de consentement se fait avec de supports à la communication adaptés

- ***Selon la recommandation de bonnes pratiques relatives au questionnement éthique dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux***

La démarche éthique se fait naturellement lors des temps d'échange et de réflexion pluridisciplinaires, notamment autour des paradoxes qui se présentent dans la pratique et qui s'inscrivent dans une volonté de « bien agir » en tenant compte des contraintes existantes, lorsque des principes sont en tension : principes de droit qui s'opposent, postures éthiques qui se contredisent ou entre droit et contraintes organisationnelles. Le questionnement, la recherche de sens dans une dynamique collective, avec la participation de toute l'équipe, afin d'assurer la pluralité des regards, est omniprésente au sein de l'établissement. Ils peuvent être appuyés par d'autres instances telles que des temps dédiés, le comité éthique de l'Association, les groupes d'analyse de la pratique, des formations. Ces dispositifs s'inscrivent tous dans la confiance, la confidentialité, l'engagement de chacun et la bienveillance. Chacun peut s'exprimer, s'écouter, les questions sont clairement formulées, les enjeux de la situation sont déterminés, l'analyse de la situation prend en compte les différents points de vue logiques, valeurs etc...). Les réflexions peuvent être formalisées en tant que tel permettant ainsi d'être partagées par tous et de servir de support à une réflexion institutionnelle. Dans tous les cas, les réflexions permettent sur un plan pratique de cheminer et d'accompagner les résidents de façon plus étayée.

- ***Selon la recommandation de bonnes pratiques relatives à l'ouverture de l'établissement à et sur son environnement***

La question de l'ouverture de l'établissement se pose au niveau de l'environnement familial, social ou territorial. Elle implique les usagers, les professionnels, les proches, et les acteurs du territoire dans une dynamique transversale visant à développer le lien social dans un cadre sécurisé qui s'inscrit aussi bien dans les projets personnalisés (participation à des actions citoyennes, collectives, sociales ou culturelles, développement et soutien des liens avec les proches et moins proches avec les voisins, et les personnes ancrées sur le territoire) que dans le projet de l'établissement (événements dans ou pour la commune, accueil de personnes extérieures, communication)

- ***Selon la recommandation de bonnes pratiques relatives à l'adaptation de l'intervention auprès des personnes handicapées vieillissantes***

Face au vieillissement de la population accueillie, nous sommes attentifs aux signes qui peuvent nous alerter lors de nos observations, de notre écoute quotidienne ou des temps d'élaboration et de révision du projet personnalisé, au-delà des actions préventives mises en place (éducation à la santé, implication de la personne dans son projet de soin, suivi médical régulier). Le cas échéant, nous nous appuyons sur des partenaires qualifiés (gériatre, association l'Estey, ergothérapeute etc..). Nous



informons et accompagnons (constitution du dossier de demande d'admission, visite de structures, ...) les personnes qui le désirent dans une orientation vers des solutions plus adaptées (FO pour personnes vieillissantes, FAM, EHPAD, etc...) Lorsque des signes de vieillissement se manifestent, nous adaptons l'accompagnement, le cadre, le rythme de la personne à ses nouveaux besoins, le projet de vie est révisé. Lorsqu'une réorientation vers une nouvelle structure est en cours, nous assurons une collaboration étroite avec la nouvelle équipe afin d'assurer les transmissions utiles avant, pendant et après la sortie. Nous fêtons, si la personne le souhaite, son départ pour dire « au revoir » et nous assurons le lien après l'admission en organisant des visites ponctuelles.

Annexe 3 Evolution des satisfactions des résidents, familles, professionnels et partenaires entre 2017 et 2022

Les enquêtes de satisfaction et leurs enseignements

Les enquêtes de satisfaction sont menées chaque année, avec en alternance, une enquête à destination des familles et une enquête à destination des résidents.

Seule l'année 2021 a fait exception avec la crise du COVID qui a fait qu'une enquête auprès des résidents n'a pas pu être menée.

Par ailleurs, l'année 2022 a marqué le départ de la réécriture du projet d'établissement. Pour cela, des enquêtes ont été faites aussi bien auprès des résidents, des familles, des professionnels et des partenaires. Il s'agissait non seulement de relever la satisfaction mais aussi relever les attentes de chacun.

Trois enquêtes ont donc été faites auprès des familles, en 2018, 2020 et 2022, et trois enquêtes ont été faites auprès des résidents, en 2017, 2019 et 2022.

Des enquêtes précédentes ont existé, mais la plupart n'était pas faite sur le même modèle et empêchait donc les possibilités de comparaison.

Le tableau ci-dessous reprend le taux et l'évolution **des résidents** globalement satisfaits ou globalement non satisfaits entre 2017 et 2022.

Sur les 73 résidents concernés, 52 ont accepté de participer en 2017 et 48 en 2022. Soit des participations assez proches.

Il est à noter que pour l'analyse des données, il n'a pas été tenu compte des réponses « non applicables » ou quand le résident se dit non concerné. C'est un des points à améliorer de l'enquête. En voulant être trop complète, celle-ci est trop longue et certains résidents peuvent « décrocher » en cours.

Tableau 1 : Evolution des résidents se déclarant globalement satisfaits ou globalement non satisfaits entre 2017 et 2022.

	Taux de globalement satisfait 2022	Progression des résidents globalement satisfaits (très satisfait + satisfait) 2018-2022	Taux de globalement non satisfait 2022
Quand vous avez besoin de quelque chose (renseignement, aide, discussion, etc.) les professionnels (AMP, ME, ES, Directrice, Secrétaire, infirmière etc...) sont-ils disponibles, à votre écoute ?	90,36%	+ 4,69%	9,64%
La façon dont les professionnels s'adressent à vous (vous parlent par exemple), vous convient-elle ?	84,88%	+ 11,88%	15,12%
Etes-vous satisfait de l'accueil qui vous est réservé par les professionnels aux différents moments de la journée, dans les différents services ?			
- Dans l'unité	94,20%	+ 11,84%	5,80%
- Lors des activités	100,00%	+ 11,50%	0,00%
- A la cuisine	97,70%	-0,36%	2,30%
- Secrétariat	97,59%	1,54%	2,41%
- Direction	95,40%	+10,80%	4,60%
- Infirmerie	100,00%	+15,40%	0,00%
- Lingerie	95,51%	+1,53%	4,49%
- Entretien - ménage	97,62%	+1,42%	2,38%
Etes-vous satisfait des informations que vous recevez concernant le fonctionnement de l'établissement (absences de personnel, activités, sorties) ?	76,39%	-11,11%	23,61%
Pensez-vous que votre avis est pris en compte dans votre projet personnalisé ?	98,65%	+4,13%	1,35%
Comment votre projet personnalisé vous semble suivi (Comment ce qui est prévu est effectivement fait) ?	90,91%	-2,33%	9,09%
Les activités exceptionnelles (manifestations festives telles que le repas de Noël, le méchoui et la journée porte ouverte) vous plaisent comment ?	91,67%	+3,63%	8,33%
Quel est votre degré de satisfaction concernant les transferts ?	88,30%	+4,14%	11,70%
Quel est votre degré de satisfaction concernant les sorties extérieures	93,62%	+5,58%	6,38%
Les activités de la semaine vous intéressent-elles ?	91,84%	+11,43%	8,16%
Les activités du week-end vous intéressent-elles ?	95,51%	+15,35%	4,49%
Le cadre de vie de votre chambre (espace, décoration, agencement) vous semble-t-il confortable ?	91,00%	-2,82%	9,00%
Le cadre de vie de votre salle de bain (espace, décoration, agencement) vous semble-t-il confortable ?	91,00%	+3,46%	9,00%
Le cadre de vie de la tisanerie vous semble-t-il confortable ?	85,71%	-2,08%	14,29%
Le cadre de vie de la salle à manger vous semble-t-il confortable ?	79,00%	-3,70%	21,00%

	Taux de globalement satisfait 2022	Progression des résidents globalement satisfaits (très satisfait + satisfait) 2018-2022	Taux de globalement non satisfait 2022
Le cadre de vie du jardin vous semble-t-il confortable ?	95,56%	+15,53%	4,44%
Le cadre de vie et le matériel des salles d'activités vous semble-t-il confortable ?	91,84%	+2,03%	8,16%
Par rapport au repas, que pensez-vous:			
De la qualité des repas	69,00%		31,00%
De l'ambiance au moment des repas	53,00%	+0,09%	47,00%
Est-ce que vous avez le sentiment d'être en sécurité (par rapport au risque de vol, d'incendie, de prise en compte d'une maladie) dans l'établissement ?	85,92%	+10,35%	14,08%
Avez-vous le sentiment que votre intimité, (vie privée) est respectée ?	96,67%	+27,47%	3,33%
Le rythme proposé par l'établissement vous satisfait-il ? (les journées avec les temps du quotidien (toilettes, repas, etc..), les temps d'activité, les temps de café, les temps libres et de détente)	91,95%	+17,59%	8,05%
L'organisation des weekends vous convient-elle ?	97,06%	+13,73%	2,94%
L'organisation des périodes de coupure d'activités vous convient-elle ?	88,76%	+2,17%	11,24%
L'organisation des périodes de vacances, notamment l'été, vous convient-elle ?	86,21%	+5,34%	13,79%
Le confort des véhicules du FO vous semblent-ils satisfaisants ?	79,57%	-2,45%	20,43%
Êtes-vous informé des activités festives, culturelles ou sportives de la région ?	91,18%	+4,52%	8,82%
- Avez-vous la possibilité d'y participer ?	79,17%	-0,73%	20,83%
Votre vie actuelle vous convient-elle ?	91,89%	+15,44%	8,11%

Plusieurs points sont à retenir.

Il y a un certain nombre de progression, dans plusieurs domaines, en lien avec le projet d'établissement 2017-2022 qui se termine.

Tout d'abord, tout ce qui concerne les activités la semaine et le weekend ou le rythme avec une progression de quasiment 15% en moyenne sur ces différents points. Ces résultats sont issus de la meilleure prise en compte des besoins et des souhaits des résidents.

Il découle certainement de cette prise en compte, le sentiment de sécurité des résidents qui s'améliore de plus de 10% ainsi que le relationnel avec l'équipe de professionnels qui, là aussi, progresse de 12% en moyenne !



La mise en valeur des atouts de la Résidence Jean Rivière et le lien avec les activités a permis d'améliorer le cadre de vie des Espaces Verts de la Résidence qui progresse aussi de 15%.

L'individualisation de l'accompagnement, portée dans le dernier projet d'établissement, a fait aussi progresser le sentiment du respect de l'intimité chez nos résidents avec une hausse de plus de 27%.

Tout cela permet que plus de 90% des résidents se disent satisfaits ou très satisfaits de leur vie actuelle, en hausse de plus de 15%.

Ces bons résultats ne doivent pas cacher les progrès que nous avons encore à réaliser.

Le point principal concerne les informations internes. Il a beaucoup été travaillé un certain nombre de points autour de la communication. Notamment au travers des pictogrammes pour les menus, pour les activités sur les panneaux des unités ou dans les projets personnalisés.

Mais cet accès à l'information est encore insuffisant pour ce qui relève du fonctionnement de l'établissement : les absences de professionnel, la présence d'intérimaire, l'annulation d'activité ... A ce niveau une baisse de 11% est observée.

Par ailleurs, une analyse est à mener par rapport au suivi du projet personnalisé. Si 98,65%, en progression de 4% par rapport à 2017, de résidents se déclarent satisfaits de la prise en compte de leur avis lors de l'élaboration du projet personnalisé, il n'y a plus que 90% de résidents, en baisse de 2,3% qui se disent satisfaits du suivi qui en est fait.

Le dernier point qui enregistre une baisse sensible de satisfaction concerne le cadre de vie. Que ce soit pour la chambre, la tisanerie ou la salle à manger, une baisse, en moyenne, de 2,8% est observé.

Les remarques portent principalement sur le vieillissement ou la décoration des locaux, des revêtements de sols ou des salles de bain. Les aspects de confort thermiques avec les étés très chauds sont certainement en lien avec cette baisse.

Pour ce qui concerne **les familles**, le tableau ci-dessous reprend le taux et l'évolution des familles globalement satisfaites ou globalement non satisfaites entre 2018 et 2022. Sur 73 familles concernées au FO et FAM, en 2018, 44 familles ont répondu contre 21 en 2022. Cela signifie que 1 famille, en 2018, représente un pourcentage de 2,3% quand 1 famille en 2022, représente 4,8%.

Evolution des familles se déclarant globalement satisfaites ou globalement non satisfaites entre 2018 et 2022.



	Taux de globalement satisfait 2022	Progression des familles globalement satisfaites (très satisfait + satisfait) 2018-2022	Taux de globalement non satisfait 2022
Pensez-vous que l'accueil téléphonique est	95,24%	+ 2,1%	0,00%
Pensez-vous que la relation avec l'équipe administrative est	80,95%	- 0,9%	0,00%
Pensez-vous que la relation avec l'équipe éducative est	100,00%	+ 2,3%	0,00%
Diriez-vous que la disponibilité de l'équipe éducative est	100,00%	+ 2,3%	0,00%
Estimez-vous que la façon dont vos attentes sont prises en compte sont	90,48%	- 2,7%	4,76%
Estimez-vous que les informations communiquées par voie d'affichage et mail "Information Jean Rivière" sont	95,24%	+ 36,1%	4,76%
Diriez-vous que la communication autour des congés (prévisionnels, état...) est	90,48%	+ 33,7%	9,52%
Trouvez-vous que les rendez-vous conviviaux organisés au sein de l'établissement sont	90,48%	+ 22,3%	0,00%
Diriez-vous que les groupes de parole à destination des familles sont	38,10%	+ 6,3%	0,00%
Trouvez-vous que les comptes rendus du Conseil de Vie Sociale (CVS) sont	95,24%	+ 29,3%	0,00%
Etes-vous satisfait de l'arrangement de la chambre de votre proche	95,24%	+ 2,1%	0,00%
Etes-vous satisfait de l'arrangement de la salle d'accueil des familles	90,48%	+ 15,5%	0,00%
Etes-vous satisfait de l'arrangement des extérieurs de la résidence	100,00%	+ 2,3%	0,00%
Etes-vous satisfait de l'aménagement de l'établissement	100,00%	+ 6,8%	0,00%
Diriez-vous que la façon dont vous êtes associés à l'élaboration du projet	90,48%	+ 1,8%	9,52%

	Taux de globalement satisfait 2022	Progression des familles globalement satisfaites (très satisfait + satisfait) 2018-2022	Taux de globalement non satisfait 2022
personnalisé de votre proche et/ou protégé est			
Diriez-vous que l'évolution de votre proche et/ou protégé dans la vie sociale est	95,24%	+ 4,3%	0,00%
Diriez-vous que l'évolution de votre proche et/ou protégé dans la vie quotidienne est	100,00%	+ 9,1%	0,00%
Diriez-vous que l'épanouissement de votre proche et/ou protégé est	100,00%	+ 2,3%	0,00%
Pensez-vous que la collaboration à la gestion de l'argent de poche de votre proche et/ou protégé est	85,71%	+ 3,9%	9,52%
Pensez-vous que le suivi médical proposé pour répondre aux besoins de votre proche et/ou protégé est	90,48%	+ 4,1%	4,76%
Trouvez-vous que les moyens mis en place par la résidence pour permettre à votre proche et/ou protégé d'être en sécurité sont	90,48%	- 0,4%	4,76%
Globalement quel est votre degré de satisfaction concernant l'accompagnement de votre proche et/ou protégé	95,24%	- 4,8%	4,76%

*

Plusieurs points sont à préciser !

Le premier est que les familles se déclarant globalement satisfaites sur l'ensemble des points mentionnés représentent 93,9%. Les scores sont donc tout de même très hauts et les écarts se jouent sur peu de choses.

Il faut tout de même noter les améliorations substantielles sur des points autour de la communication telle que les informations générales, ou les congés ou encore les comptes rendus des CVS. Les rendez-



vous conviviaux voient aussi une nette amélioration. Ces 4 items voient une amélioration de 30 % en moyenne.

Deux autres items connaissent des améliorations substantielles avec l'aménagement de la salle d'accueil des familles ou celui de l'établissement en général. Dans ces cas, c'est une amélioration moyenne de 11,1%.

Enfin, trois autres items touchent le cœur de notre métier et connaissent là aussi une nette amélioration. Il s'agit de l'épanouissement du proche, de l'évolution dans la vie quotidienne et l'évolution dans la vie sociale. Ces items connaissent une progression en moyenne de 5% avec les deux premiers qui sont à 100% de satisfaction en 2022.

Très peu d'items connaissent une baisse de satisfaction.

Pour deux d'entre eux, la relation avec l'équipe administrative et les moyens mis en place pour assurer la sécurité du proche ne bouge presque pas, avec une variation de -0,5%.

Par contre deux items connaissent une baisse plus sensible.

Le premier correspond à la façon dont les attentes des familles sont prises en compte qui enregistre une baisse de -2,71%. Mais en même temps, il faut rapprocher cet item de la satisfaction des relations avec l'équipe éducative et de la disponibilité des équipes éducatives qui s'améliorent tous deux de 2,27% pour atteindre 100% de satisfaction !

Le deuxième item qui connaît une baisse de satisfaction correspond au degré de satisfaction concernant l'accompagnement du proche. Cet item connaît une baisse de -4,76%, de 100% de satisfaction en 2018 à, tout de même, 95,2% de satisfaction en 2022.

Il faut cependant regarder la réalité statistique derrière ce chiffre car cela correspond à 1 personne sur 21 qui se déclare peu satisfaite en 2022. Dans le même temps, le taux de familles qui se déclarent très satisfaites passe de 18% à 62%.

Une évolution favorable est donc à retenir entre 2018 et 2022, témoignant de l'impact global qu'a eu le projet d'établissement 2017-2022 et la démarche réflexive existante dans l'établissement

Un travail sera cependant à fournir pour ce qui concerne la participation des familles à cette enquête puisque si elles étaient 44 en 2018, elles n'ont été que 37 en 2020 puis 21 en 2022 !

Un autre travail de réflexion reste à poursuivre qui correspond aux groupes de paroles à destination des familles puisque, comme en 2018, plus de 60% d'entre elles se disent non concernées.

Dans le cadre de la préparation du projet d'établissement, pour la première fois, une enquête a été menée auprès des **professionnels de l'établissement**.

Pour faciliter la lisibilité, les réponses sont réparties en trois couleurs différentes.

Le pourcentage le plus bas de professionnels satisfaits est de 57% et le plus haut est de 100%. L'écart entre les deux est de 43 points. Divisé par 3 soit 14 points, cela donnera l'écart entre les différentes couleurs.

Ce qui donne que :

- Les réponses comprises entre 57% et 71% apparaîtront en rouge
- Les réponses comprises entre 71% et 84% apparaîtront en jaune
- Les réponses comprises entre 85% et 100% apparaîtront en vert

Pour une bonne analyse des résultats, ceux-ci ne prennent pas en compte les réponses « non concerné ».

Résultat de l'enquête de satisfaction menée auprès des professionnels dans le cadre du travail sur le projet d'établissement

Satisfaction ...	Globalement satisfait	Globalement insatisfait
des chambres et salles de bain des résidents (locaux adapté, accessibilité, ergonomie) ?	76%	24%
du cadre de vie des tisaneries ?	78%	22%
de la salle à manger ?	75%	25%
de l'extérieur de la Résidence et du jardin ?	95%	5%
des salles d'activité (cadre, aménagement, matériel ...) ?	83%	17%
des espaces intermédiaires (couloirs, halls ...) ?	87%	13%
des autres espaces dédiés aux professionnels (bureaux, salle de réunion ...) ?	90%	10%
du rythme proposé par l'établissement aux résidents (toilettes, repas, activités ...) ?	81%	19%
de la qualité des repas ?	57%	43%
de l'organisation des repas (hors période Covid) ?	94%	6%
du circuit du linge ?	97%	3%
de l'entretien des locaux (ménage, jardin, travaux ...) ?	74%	26%
de l'organisation des soirées au Foyer ?	94%	6%

Satisfaction ...	Globalement satisfait	Globalement insatisfait
de l'environnement tel qu'il est proposé la nuit aux résidents au Foyer ?	100%	0%
de l'organisation de forum pour faciliter le choix des résidents ?	100%	0%
des activités proposées aux résidents en semaine (réponse aux besoins et aux attentes) ?	91%	9%
des modalités de travail avec les partenaires extérieurs en charge des activités ?	89%	11%
des activités exceptionnelles organisées lors des manifestations festives (Noël, fête des familles ...)	97%	3%
des modalités des sorties extérieures (gestion, organisation générale) ?	94%	6%
de l'organisation des activités du week-end par rapport aux besoins et attentes des résidents ?	94%	6%
de l'organisation des périodes de coupure par rapport aux besoins et attentes des résidents ?	97%	3%
des modalités des transferts par rapport aux besoins et attentes des résidents ?	100%	0%
des véhicules du foyer ?	100%	0%
de la prise en charge des difficultés psychiques des résidents ?	94%	6%
de la prise en charge des maladies chroniques (hors psychiatrie) des résidents ?	94%	6%
de la prise en charge des pathologies aiguës (hors psychiatrie) des résidents ?	94%	6%
de la prise en charge de la douleur ?	88%	12%
du circuit du médicament ?	97%	3%
des modalités de travail avec les partenaires extérieurs en charge de la santé ?	93%	7%
de l'accueil réservé aux visites des familles des résidents ?	83%	17%
de l'accueil réservé aux partenaires chargés des activités ?	96%	4%
de l'accueil réservé aux représentants légaux ?	100%	0%
de l'accueil réservé aux stagiaires, nouveaux professionnels, intérimaires ?	95%	5%
de l'accueil réservé aux usagers extérieurs au foyer (visite d'un usager d'ailleurs, d'un AT ...) ?	94%	6%
de l'accueil réservé aux personnes extérieures au foyer (réparateur, collègues extérieurs, partenaires ...) ?	94%	6%

Satisfaction ...	Globalement satisfait	Globalement insatisfait
des informations que vous transmettez aux usagers concernant le fonctionnement de l'établissement (absence de personnel, activités, sorties ...)?	97%	3%
de l'adaptation de la communication en pictogramme ou FACile à Lire et à Comprendre ?	91%	9%
de la façon dont les professionnels communiquent avec les résidents ?	97%	3%
de la prise en compte des choix et des demandes des résidents dans les propositions d'activité et/ou les accompagnements à la vie quotidienne ?	94%	6%
du suivi des Projets Personnalisés des résidents ?	94%	6%
du respect de l'intimité des résidents ?	94%	6%
de la prise en compte et de l'accompagnement de la vie affective et sexuelle des résidents ?	91%	9%
de l'accompagnement à la citoyenneté et à la vie au sein de la cité des résidents ?	94%	6%
de la gestion du paradoxe Liberté / Sécurité pour les résidents ?	85%	15%
de la gestion du paradoxe Vie en collectivité / Individu ?	82%	18%
La vie au foyer pour les résidents vous semble-t-elle satisfaisante ?	100%	0%

L'équipe de la Résidence Jean Rivière est impliquée depuis longtemps dans l'amélioration continue de la qualité. L'ensemble des éléments des enquêtes précédentes avec les points d'amélioration ainsi que les points de cette enquête montrent les progrès constants que l'équipe cherche à réaliser.

Il ressort de cette enquête certains points à continuer à améliorer. Tout d'abord, les aspects du cadre de vie, comme le point soulevé par les résidents.

Les chambres, la tisanerie, la salle à manger, autant d'espaces qu'il convient d'améliorer. Cela concerne la réfection des salles de bain, qui au FO présentent un défaut structurel depuis l'origine, l'amélioration des isolations thermiques, de nouveaux mobiliers ...

Comme pour les résidents, cependant, un satisfecit important est marqué par les espaces verts de la Résidence Jean Rivière !

L'élément le plus défavorable est marqué par la qualité des repas. 57% uniquement des professionnels se disent satisfaits par les repas ! Il existe à ce niveau, plusieurs sujets de mécontentement : L'équilibre des menus, le gaspillage de certains mets non appréciés des résidents mais obligatoires à trouver dans le cadre d'une restauration collective, la présence de repas de substitution, moins bons, en liaison



froide dans le cas d'absence de cuisinier, des problèmes de qualité ou de variété, par exemple de certains fruits en hiver, la difficulté de prendre en compte l'ensemble des régimes ou la volonté d'avoir plus de produits bio et locaux.

Un certain nombre de ces problématiques est travaillé avec notre fournisseur de matières premières, notamment dans l'élaboration des menus, ou la qualité des aliments. D'autres doivent encore être travaillés notamment dans une information claire des régimes de confort, ou prescrits pour quel résident en fonction de son lieu de repas ...

La difficulté d'avoir des produits de qualité en bio ou en local tient aussi dans un budget serré qui ne permet pas de remplir totalement les conditions de la loi Egalim par exemple.

La même difficulté existe au travers de l'entretien des locaux. 74% des professionnels se déclarent satisfaits. Le service d'entretien des locaux a été pénalisé par l'ouverture du FAM en 2016. Avec l'ouverture de ce nouveau service, juste un poste de maitresse de maison a été créé. Celui-ci n'est pas suffisant pour couvrir l'ensemble des problématiques d'hygiène engendrées par les résidents accueillis au FAM.

Une mutualisation des moyens du FO a donc été nécessaire sans répondre totalement au problème. Au final, ce sont les deux services qui ont été pénalisés.

Un dernier point est à soulever. Il s'agit de l'accueil réservé aux familles qui ne satisfait que 83% des professionnels. Il s'agit essentiellement de professionnels du FAM qui mettent en avant l'absence d'espace spécifique pour accueillir les familles des résidents du FAM.

Enfin, la dernière enquête menée a concerné les **partenaires**, définis ici comme toute personne qui fréquente la Résidence en lien avec les résidents (soignants, loisirs, associations de tutelle ...). Malheureusement seul 7 d'entre eux ont répondu. Il s'agit de 5 partenaires en lien avec les activités de loisirs et éducatives, 1 partenaire dans le domaine du soin et 1 partenaire dans le domaine de la protection à la personne, soit 7 personnes au total.

Les résultats statistiques ne sont pas très probants mais 100% d'entre eux se disent globalement satisfaits et le point essentiel à travailler tourne autour de la communication et de l'aménagement des espaces d'intervention.