

# Maison de Moncontour

Projet d'établissement  
**2022 - 2026**  
Version intégrale





# Maison de Moncontour



## Table des matières

<b>Préambule</b> .....	<b>2</b>
<b>Les étapes d'élaboration du projet d'établissement</b> .....	<b>3</b>
<b>1. La Maison de Moncontour</b> .....	<b>4</b>
<b>a. L'Hospitalité Saint Thomas de Villeneuve</b> .....	<b>4</b>
<b>b. L'identité de la Maison de Moncontour</b> .....	<b>4</b>
<b>2. Le projet médico-soignant et d'accompagnement</b> .....	<b>5</b>
<b>a. Améliorer la vie quotidienne des résidents pour « être chez soi »</b> .....	<b>6</b>
<b>b. Agir pour mieux répondre aux besoins de la population</b> .....	<b>13</b>
<b>3. Les orientations stratégiques du projet d'établissement</b> .....	<b>14</b>
<b>a. En réponse aux besoins de la population des Côtes d'Armor : le projet     « Maisons d'Yffiniac »</b> .....	<b>14</b>
<b>b. Le concept de Centre de Ressources Territorial</b> .....	<b>15</b>
<b>4. Les moyens au service du projet d'établissement</b> .....	<b>16</b>
<b>a. Une organisation et des outils pour répondre aux enjeux du projet     d'établissement</b> .....	<b>16</b>
<b>b. Les Conseils de la Vie Sociale (CVS) et la place du bénévolat</b> .....	<b>16</b>
<b>5. La relance de la démarche éthique</b> .....	<b>18</b>
<b>6. L'ouverture sur les territoires et les coopérations</b> .....	<b>18</b>
<b>7. Les déclinaisons fonctionnelles du projet d'établissement</b> .....	<b>19</b>
<b>8. Le suivi et l'animation du projet d'établissement</b> .....	<b>25</b>

## Préambule

Le projet d'établissement de la Maison de Moncontour – Hospitalité Saint Thomas de Villeneuve marque une nouvelle étape dans le parcours de la Maison qui accompagne depuis 360 ans des personnes fragiles.

Un important plan de rénovation du site de Moncontour lui-même et un projet de construction de maisons au nord du département des Côtes d'Armor, destinées à accompagner quotidiennement des personnes âgées désorientées, confortent le positionnement de la personne accompagnée au centre de l'action de l'Hospitalité Saint Thomas de Villeneuve de Moncontour. Le projet d'établissement vise à toujours considérer que toute personne fragile vit dans des lieux qui lui sont propres, dans son espace d'intimité et de considération en tant que personne à part entière jusqu'au bout de sa vie quel que soit son état de santé physique ou psychique.

Le projet d'établissement s'inscrit pleinement dans le projet stratégique de l'ensemble de l'Hospitalité Saint Thomas de Villeneuve 2021-2025 qui réaffirme la volonté de toujours mieux prendre soin des plus fragiles en concentrant la dynamique d'action sur l'expérience usager, l'attractivité et l'innovation.

La Maison de Moncontour décline ces mêmes orientations de manière participative en associant les résidents, les familles, les professionnels, les bénévoles et les partenaires à l'élaboration d'objectifs communs concernant la vie de la Maison.

Il s'inscrit dans la continuité des précédents projets d'établissement qui ont porté des valeurs, des objectifs et des actions toujours orientés vers l'amélioration de l'accompagnement de personnes fragilisées par l'âge et/ou le handicap.

Les finalités du projet d'établissement de Moncontour sont d'ouvrir la Maison à la transformation et à l'expérimentation pour améliorer les pratiques et l'offre d'accompagnement. Elles sont également d'affirmer une identité propre pour mieux valoriser les équipes et favoriser la cohésion vers un même projet centré sur les usagers et enfin, elles visent à renforcer les coopérations et les partenariats.

Des objectifs qui se concrétisent par des actions à mettre en œuvre qui feront régulièrement l'objet d'une évaluation ; des actions qui permettent d'élaborer les modalités d'organisation et de fonctionnement.

Alors que jusqu'à aujourd'hui, deux projets d'établissement étaient élaborés – l'un pour le foyer de vie, l'autre pour l'EHPAD - ce projet est établi pour la période 2022-2026 pour une seule et même Maison. Ainsi, il prend en compte l'ensemble des activités : accompagnement en hébergement de personnes âgées ou jeunes en perte d'autonomie, désorientées ou en situation de handicap et accueils à la journée à Moncontour ainsi qu'à Lamballe.

## Les étapes d'élaboration du projet d'établissement

Une méthode participative de conduite de projet a présidé à l'élaboration du projet d'établissement de la Maison de Moncontour. Elle a ainsi associé résidents, familles, personnels de la Maison, professionnels, partenaires, bénévoles et population de la cité de Moncontour.

Un Comité de pilotage du projet qui s'est réuni à plusieurs reprises en amont et pendant les réunions de partage et d'échanges autour du projet, en a assuré le suivi de la construction. Ce Comité, constitué des membres du comité de direction, des représentants du Conseil de la Vie Sociale et du Comité Social et Economique, aura pour missions de suivre la mise en œuvre des actions.

A l'automne 2021, les directeurs des établissements ont été invités par l'Hospitalité Saint Thomas de Villeneuve à se réunir pour définir ensemble les grands axes-liens avec le projet stratégique arrêté en juin 2021. Puis, une réunion plénière a permis de présenter les grandes orientations du projet stratégique et l'officialisation du lancement de l'élaboration du projet d'établissement pour la Maison de Moncontour auprès du personnel et des représentants des résidents et des familles.

Au premier semestre 2022, ont eu lieu les réunions de comités de pilotage et d'élaboration des grandes orientations du projet : notamment, un forum ouvert à la population de Moncontour, aux résidents, aux familles et aux personnels de l'Hospitalité a permis d'éclairer dans la concertation, la réflexion sur l'avenir de la Maison. Ce forum a réuni une quarantaine de personnes autour de sujets intéressant directement le quotidien des personnes accompagnées.

## 1. La Maison de Moncontour

### a. L'Hospitalité Saint Thomas de Villeneuve



L'Hospitalité Saint-Thomas de Villeneuve est un acteur privé non lucratif du secteur sanitaire et médico-social. Cela implique que tous ses moyens sont mobilisés pour prendre soin des personnes accueillies, des personnes fragilisées par la maladie, l'âge, le handicap ou l'addiction.

L'Hospitalité rassemble 16 établissements en Bretagne, Provence et Pays-de-Loire. De l'accompagnement de la personne jusqu'à la médecine spécialisée, les établissements de l'Hospitalité proposent une réponse individualisée s'appuyant sur des expertises fortes.

L'Hospitalité a été créée en 2010 par la Congrégation des Sœurs hospitalières de Saint-Thomas de Villeneuve pour réunir, conforter et développer les établissements, dont certains existent depuis plus de 360 ans.

Elle compte aujourd'hui 3000 professionnels animés par la conviction que « prendre soin, c'est d'abord créer un lien ».

#### Chiffres clés 2022

**16** établissements  
**2600** lits et places  
(1/3 sanitaire et 2/3  
médico-social)  
**50 000** personnes  
accompagnées  
chaque année (hors  
consultations)  
**3000** salariés  
**250** M€ de budget  
(60% sanitaire, 40%  
médico-social)

### b. L'identité de la Maison de Moncontour

La Maison de Moncontour- Hospitalité Saint Thomas de Villeneuve se situe dans la commune de Moncontour de Bretagne dans le département des Côtes d'Armor. Reconnue comme l'un des plus beaux villages de France, cette petite cité médiévale compte environ 800 habitants et est membre de l'Etablissement Public Intercommunal Lamballe Terre et Mer depuis 2017.

L'histoire de la Maison de Moncontour est riche.

Fondée une année après la création de la Congrégation des Sœurs Hospitalières de Saint-Thomas de Villeneuve, en 1662, les sœurs poursuivent depuis cette date l'accompagnement de personnes fragilisées par l'âge, le handicap, la pauvreté. Sur le site, des activités diverses se sont ajoutées

et/ou succédées : hôpital, école maternelle, école primaire, cours commercial, école d'aide-soignante, ...accueil de réfugiés, foyer d'hébergement pour adultes en situation de handicap, EHPAD,...

L'histoire de la Maison est jalonnée d'opérations de construction, rénovations, reconstructions et plus récemment, depuis 2010, d'ouvertures de nouveaux services.

## Chiffres clés 2022 Maison de Moncontour

**323** personnes accompagnées en hébergement permanent ou temporaire. 48 vivent au Foyer de vie « le Kornog ». 275 sont âgées et en perte d'autonomie  
**250** salariés  
**15,5** M€ de budget annuel

Création de l'Horizon, une unité de vie de 11 places pour personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou de troubles apparentés. Ouverture d'un accueil de jour de 6 places pour des personnes vivant à domicile et atteintes de la maladie d'Alzheimer : l'Escale. Création d'un Pôle d'Activités et de Soins Adaptés (PASA): la Chaumière. Ouverture d'une seconde unité de vie de 21 places pour personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou de troubles apparentés, par transformation de services existants. Création de 15 places « Personnes handicapées Vieillissantes » (PHV). Ouverture d'un accueil de jour de 10 places, localisé à Lamballe, pour des personnes en situation de handicap et âgées.

La Maison de Moncontour est une ressource reconnue sur son territoire en matière d'offres d'accompagnement qu'elle propose.

En 2022, un important programme de rénovation des bâtiments du site de Moncontour ainsi que la création de maisons dédiées à l'accompagnement de personnes désorientées au nord du département des Côtes d'Armor, en réponse aux besoins de la population âgée du littoral, sont décidés en partenariat du Conseil départemental et de l'ARS.

Une nouvelle charte graphique est également élaborée à l'échelle de l'ensemble de l'Hospitalité. Pour Moncontour, elle est accompagnée d'un changement de nom « Maison de Moncontour », faisant disparaître ainsi l'appellation « EHPAD » et réunissant tous les services sous un même nom.

En 2024 est prévue l'ouverture d'un Centre de Ressources Territorial.

## 2. Le projet médico-soignant et d'accompagnement

Lors de l'élaboration du projet médico-soignant et d'accompagnement, chaque séance de travail a débuté par une réflexion sur le sens d' « être chez soi », ce que cette notion recouvrait pour chaque participant. Puis, les points forts, les éléments dont nous ne voulons plus ainsi que les points à développer ont été listés pour chaque thématique. Enfin, le projet médico-soignant et d'accompagnement établit pour chaque thématique, un plan d'actions.

Le sens d' « être chez soi » est le fil rouge du projet médico-soignant et d'accompagnement qui se décompose lui-même en deux axes :

- améliorer la vie quotidienne des résidents,
- agir pour mieux répondre aux besoins de la population du territoire de Moncontour et plus largement des Côtes d'Armor.

## a. Améliorer la vie quotidienne des résidents pour « être chez soi »

Les différentes thématiques ont fait l'objet d'un travail commun ; elles s'adressent en premier lieu aux personnes qui vivent mais également à celles qui travaillent ou encore sont de passage à la Maison de Moncontour.

Elles visent une population accompagnée très diverse, ce qui constitue une particularité de la Maison : résidents adultes jeunes ou âgés en situation de handicap, adultes âgés en situation de perte d'autonomie physique et/ou psychique.

### Etre chez soi

Les participants au projet d'établissement ont entendu le fait d'être chez soi par les notions suivantes : le respect des habitudes, la liberté de mouvements, le fait de décorer son lieu de vie, de disposer de rangements sécurisés, d'un lieu calme et isolé phoniquement, de pouvoir choisir son linge de lit, le fait de disposer d'éléments pour recevoir des invités, la souplesse dans les horaires de repas, de coucher, de lever, de toilette... plus généralement, le fait de pouvoir choisir, d'avoir une vie sociale, de pouvoir recevoir, de se sentir en sécurité, de disposer d'une intimité préservée, de pouvoir le plus possible gérer ses propres médicaments et éléments administratifs, de pouvoir s'isoler, de pouvoir avoir un animal de compagnie, de se sentir utile dans le quotidien de la maison : jardinage, lavage de son linge, préparation de plats, ...

Les thématiques abordées dans les pages suivantes ont été nommées devant les résidents de la manière suivante :

- « Votre accompagnement au quotidien »,
- « Votre vie sociale »,
- « La place de votre famille et de vos proches »,
- « Votre accompagnement médical ».

Elles complètent le projet des usagers repris intégralement dans le présent document, ainsi que les réflexions conduites lors du forum ouvert du printemps 2022. Ce forum a rassemblé des résidents, des familles, des professionnels, des bénévoles et des habitants et élus de la ville de Moncontour. Chaque thématique a fait l'objet d'une définition commune puis les points forts relevant de chaque sujet, ont été identifiés. Les points à supprimer ont également été listés. Enfin, les points à améliorer se retrouvent dans les plans d'actions figurant dans les tableaux.

Les actions retenues au Plan d'action du projet d'établissement ont fait l'objet d'échanges pour en établir un choix concerté en Comité de pilotage Projet d'établissement.

### L'accompagnement médical : promouvoir votre autonomie (Plan d'actions Annexe 1)

L'accompagnement médical comprend les soins médicaux, infirmiers et d'accompagnement quotidien (aide-soignant, AES, agents de soin,...), de kinésithérapie, d'ergothérapie, l'aide et le soutien à la gestion des médicaments, l'information et l'explication de résultats d'exams, d'analyse, la prise en compte du résident, le fait de le rassurer pour le sécuriser.

Plus largement, l'accompagnement médical comprend la sécurisation du circuit du médicaments, les bonnes pratiques de soin médicaux, infirmiers et de prendre soin au sens large, de gestion des risques liés aux soins.



## Les points forts

- les ressources présentes dans la Maison : médecins salariés présents 5 jours sur 7, équipe pluridisciplinaire, kinésithérapeute, ergothérapeute, présence infirmière 24H/24H, diététicienne, pédicure, ... assurant un suivi global sur le site,
- la présence médicale en particulier :
  - la présence de médecins salariés,
  - la réactivité des médecins,
  - l'amplitude de présence des médecins du lundi au vendredi : de 9h à 19h
- l'accompagnement, l'écoute et l'information des résidents et de leur famille, par les soignants, le suivi au plus près des besoins, le soulagement procuré par ce suivi,
- une adaptation de l'accompagnement aux différents profils de résidents,
- le suivi régulier réalisé avec rigueur : référents circuit du médicament, suivi infirmier, aide-soignant, kiné,
- les consultations et renouvellements d'ordonnance tous les trois mois,
- les suivis sur le logiciel de soin : évolution, douleur, chutes,
- la réactivité et la constance des soignants dès que les symptômes apparaissent : prise des constantes, observations diverses,
- les équipements dont dispose la Maison : transferts par des rails, plateforme de rééducation connectée, parcours dans le jardin, ...
- les partenariats avec les établissements sanitaires et autres du territoire, HAD, sport adapté.

## Ce qui doit disparaître

- la complexité d'utilisation du logiciel de soin,
- les tenues professionnelles trop « sanitaires » avec les distinctions des fonctions par couleur,
- le fait de montrer son stress devant les résidents,
- le fait de répondre aux résidents ou à une famille : « Je ne sais pas je n'étais pas là hier », « Je n'ai pas le temps maintenant »...



## VOTRE ACCOMPAGNEMENT MEDICAL

### Objectifs-Actions

Faire disparaître l'aspect sanitaire de votre environnement

Développer l'information médicale vous concernant

Proposer un meilleur accompagnement de la fin de vie

Développer l'utilisation du logiciel de soin et les outils numériques pour notamment faciliter la gestion administrative de votre dossier médical

Développer les échanges pluridisciplinaires

Développer l'autonomie des équipes

Développer de nouvelles compétences

### Personnaliser votre accompagnement quotidien (plan d'action Annexe2)

Par accompagnement au quotidien, nous entendons - outre l'écoute et la présence de professionnels mises en avant par les résidents - les soins d'hygiène et de confort, les temps de la vie quotidienne (ménage, repas, lever, coucher, animations, nuit), la prise des rendez-vous et l'accompagnement aux rendez-vous, la gestion du courrier, la prise des traitements médicamenteux, les achats courants, la pratique religieuse, l'exercice des droits civiques, les liens avec les protections judiciaires, la gestion de l'argent et des biens, l'assistance technique dans son logement.

#### Les points forts

- le temps du repas : cuisine maison, qualité du repas,
- la vie sociale,
- la réputation de la Maison de Moncontour,
- les prestations diverses : coiffeurs, socio-esthéticienne, kiné, ergo...
- le parc de véhicules pour accompagner les résidents aux rendez-vous médicaux,
- les compétences professionnelles multiples adaptées aux profils des résidents,
- la diversité des activités d'animation proposées et leurs liens avec l'extérieur,
- l'attention dans les soins : soins d'hygiène et de confort,
- l'écoute et la bienveillance à l'égard du résident et de son entourage,
- l'adaptation aux résidents,
- la pratique religieuse,
- la relation avec les familles,
- l'assistance technique et autre en cas d'urgence,
- le traitement du linge.

## Ce qui doit disparaître

- l'aspect architectural peu avenant : hauteur des murs extérieurs, chambres doubles,
- les horaires insuffisamment flexibles : animations, sorties,
- l'organisation :
  - des rendez-vous positionnés le matin sur un temps d'accompagnement de la personne à la toilette,
  - les tenues professionnelles après les soins,
  - le bruit de certains transports internes (conteneurs, échelles,...).

## VOTRE ACCOMPAGNEMENT AU QUOTIDIEN

### Objectifs/Actions

Améliorer l'état des locaux

Améliorer la communication

Avoir toujours les mêmes professionnels à s'occuper de vous

Améliorer la personnalisation de l'accompagnement

Améliorer le temps du repas

Rendre l'organisation plus souple

Permettre au personnel d'être plus disponible pour l'échange avec le résident



## La vie sociale : valoriser et encourager les interactions sociales (plan d'actions Annexe 3)

La vie sociale est ici entendue comme le fait d'être en relation aux autres, une ouverture vers l'extérieur de la Maison : aller vers et recevoir des proches, être en relation avec les professionnels, bénévoles, les résidents, les proches, participer à des activités d'animation, à la vie collective, exercer ses droits de citoyen, réaliser des achats extérieurs, partir en vacances, accéder facilement aux informations qui vous concernent en tant que résident.



### Les points forts

- les activités sont variées, adaptées et individualisées : les sorties à thème, les sorties extérieures (cinéma, achats, plage, nocturnes...), les séjours de vacances, les spectacles, les jeux de cartes entre résidents, le sport adapté, la gymnastique douce, le jardinage, les travaux manuels, l'organisation d'événements de temps forts festifs (fête des familles), les expositions, les échanges avec les villes/associations/écoles, les échanges inter-générationnels de résidents (animations, activités),
- le personnel d'accompagnement à la vie sociale - moniteurs d'atelier, animateurs et autres professionnels- pour ses qualités d'écoute, de prise en compte des souhaits des résidents et de respect,
- la vie sociale avec les proches : pas d'horaires à respecter pour les retours de visites en famille, recevoir ses proches dans son logement et pour déjeuner, l'accessibilité gratuite de Familéo, la possibilité de communiquer à distance avec ses proches via une tablette,
- le temps des repas : temps d'échange entre résidents et avec le personnel, repas plaisir,
- le fait d'exercer sa citoyenneté et de participer à la vie de la cité : accompagnement prévu pour les élections CVS, locales et nationales, la liberté des sorties et des visites,
- le respect des choix du résident dans son Projet Personnalisé,
- les partenariats avec des associations, des professionnels de l'animation.

## Ce qui doit disparaître

- le cloisonnement entre filières Handicap et Grand Age dans l'accompagnement des résidents,
- les horaires trop figés : repas ou couchers notamment,
- le tutoiement de certains résidents si celui-ci est systématisé sans consentement préalable.

## VOTRE VIE SOCIALE

### Objectifs-Actions

Favoriser la vie sociale des personnes ne s'exprimant pas ou peu

Proposer plus d'activités d'animations en général et les dimanches/jours fériés

Créer plus de lieux conviviaux/ nouveaux lieux

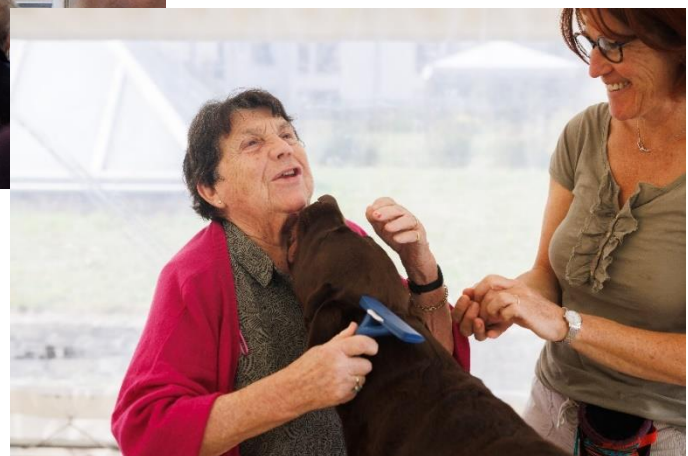
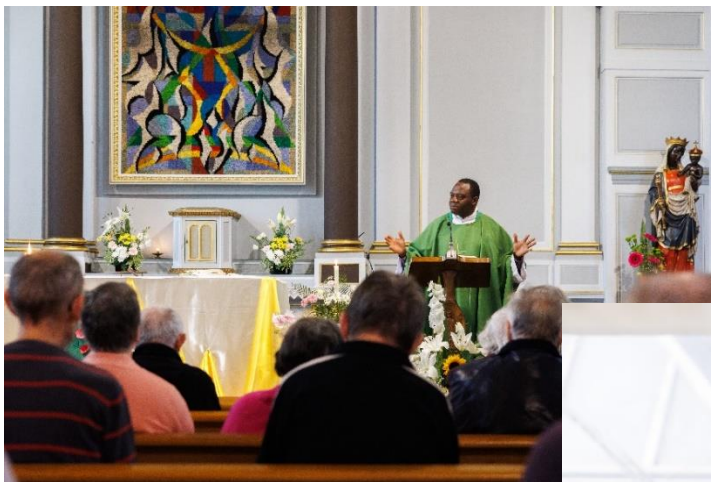
Faciliter l'accès à la pratique religieuse

Pallier la déception des annulations d'activités

Mieux utiliser les compétences des professionnels pour une personnalisation accrue

Accorder plus de place à la présence animale

Permettre l'exercice de la citoyenneté



## L'accompagnement des familles et des proches : donner toute leur place à vos proches (Plan d'actions Annexe 4)

L'accompagnement de la famille et des proches consiste à prévoir des temps d'écoute ponctuels ou réguliers, pour entendre les demandes particulières de la famille, répondre et prendre en compte leurs questions, leurs étonnements ou leurs suggestions relevant de la situation de leur proche.

### Les points forts

- le savoir-être des professionnels : sourires, patience, disponibilité, personnalisation,
- l'accueil dès la première prise de contact au jour de l'arrivée : fleurs à l'arrivée, explications données ...
- les rendez-vous post-entrée avec la direction,
- la prise en compte de l'avis et des souhaits des familles,
- l'attention portée à la demande des familles par les encadrants et les soignants,
- la disponibilité du personnel pour accueillir les familles,
- la place de la famille lors de la fin de vie,
- la fête des familles, les repas familles résidents, le salon pour les familles, les repas aux genêts,
- la mise à jour régulière du site internet, la mise à disposition gratuite de Familéo pour toutes les familles,
- la liberté des horaires dans les visites,
- les réunions zoom et en présentiel avec les familles et les informations régulières faites aux familles,
- les fêtes à l'occasion d'anniversaires ou de fêtes de famille,
- la présentation des résidents lors de leur arrivée et ensuite,
- un accueil ouvert 7 jours sur 7,
- la recherche du maintien des liens résident-famille.

### Ce qui doit disparaître

- la prise en compte excessive des souhaits de certaines familles au détriment de la parole du résident : laisser le choix au résident,
- parler d'un résident devant une famille qui n'est pas la sienne.



## L'ACCOMPAGNEMENT DE VOTRE FAMILLE ET DE VOS PROCHES

### Objectifs-Actions

Inciter à plus de participation et d'expression de votre famille

Associer votre famille à la personnalisation des logements si vous le souhaitez avec plus d'espaces conviviaux à créer et à investir

Améliorer le savoir-être de certains professionnels

Favoriser le lien social

### b. Agir pour mieux répondre aux besoins de la population

Parallèlement, des actions socles - communes à l'ensemble de l'Hospitalité Saint Thomas de Villeneuve - sont à mettre en œuvre.

### Objectifs-Actions projet médico-soignant partagé

Nommer des référents par établissement par type de fragilité et les former

Favoriser le développement de la culture des soins palliatifs dans les établissements, inter établissements et sur le territoire

Développer la télémédecine dans les secteurs déficitaires et dans le cadre de la gradation des soins

Expérimenter les dispositifs hors les murs vers de nouveaux publics : EHPAD hors les murs, habitat inclusif, hôtel hospitalier, appartement thérapeutique, habitat protégé, hébergement temporaire



### 3. Les orientations stratégiques du projet d'établissement

#### a. En réponse aux besoins de la population des Côtes d'Armor : le projet « Maisons d'Yffiniac »

Faisant écho au projet stratégique de l'Hospitalité Saint Thomas de Villeneuve en matière d'innovation, d'expériences usagers et enfin d'attractivité, le projet des « Maisons d'Yffiniac » porté par la Maison de Moncontour sera élaboré et déployé dans les Côtes d'Armor dans les prochaines années.

Ce projet de Maisons de 80 places au total, au nord du département des Côtes d'Armor vise à répondre aux besoins de la population. Inspiré du projet des Maisons Tinténac en cours de déploiement, les Maisons gérées par la Maison de Moncontour visent à accompagner des personnes âgées dans des lieux de vie intégrant en totalité le quotidien des personnes résidentes : repas confectionnés comme à la maison, gestion du linge, soutien des résidents dans leur hygiène quotidienne. Elles doivent être des lieux ressources pour les personnes atteintes de ce type de pathologie comme pour leurs aidants et leurs proches. L'idée n'est pas de s'y adresser seulement par besoin mais de susciter le souhait des personnes de s'y rendre par envie.

Ce projet sera réellement novateur par son élaboration en partenariat avec le Conseil Départemental des Côtes d'Armor et l'Agence Régionale de Santé Bretagne, les élus locaux, et toutes les personnes impliquées dans ce projet : usagers, familles, professionnels, habitants de la ville d'Yffiniac et également le bailleur social qui portera l'opération immobilière. S'inspirant d'autres projets, il n'a pas pour autant vocation à copier un modèle, l'objectif essentiel est de répondre aux besoins de la population locale : besoins en hébergement et en services au cœur d'une ville, accompagnements ponctuels ou permanents,...

La réponse aux besoins sera décloisonnée, adaptée et non stigmatisante pour les personnes accompagnées. Il s'agit de sortir de modalités d'accompagnement sanitaires/hospitalières caractérisées par une architecture spécifique, des organisations protocolisées, des équipements et tenues professionnelles rappelant à la personne accompagnée qu'elle est malade, dépendante, fragile. Le but est de venir en soutien de toutes les fonctions, besoins et capacités que la personne fragile peut encore réaliser ou exprimer et ce, dès son domicile.

Le projet est en cours d'élaboration conjointement et de façon participative avec les différentes parties prenantes énoncées précédemment. D'ores et déjà, quelques constantes sont néanmoins à noter :

- un projet inclusif dans la ville d'Yffiniac, dans un quartier pavillonnaire à proximité immédiate des commodités ;
- il s'agit de favoriser l'envie de rester plutôt que contraindre à rester, ce qui soutient une liberté d'aller et venir soutenue et accompagnée ;
- des habitats de petite taille : maisons et appartements, chacun différent dans sa conception ;
- un accompagnement au plus près des habitudes de vie de la personne accompagnée en considérant qu'elle est chez elle quel que soit son habitat ;
- une unité de lieu : pas de grandes salles de restauration, spectacle,...
- une offre de service diversifiée et intégrée au Centre de Ressources Territorial.

L'objectif est donc d'apporter systématiquement une réponse à la personne atteinte de la maladie d'Alzheimer ou apparentée, comme à son proche aidant ou encore aux proches de l'aidant.



Une réflexion sera menée sur les différents niveaux d'occupation des espaces : espace public, espace de voisinage, espace semi-privé (salle à manger, salon, cuisine) et enfin espace privé (logement proprement dit). Chaque résident doit pouvoir rester dans son logement jusqu'à la fin de ses jours, sans transfert vers une unité spécialisée afin de lutter contre toute forme de stigmatisation.

A ce stade, le projet est dans une phase de démarrage et de conception. Il est cependant déjà en lien avec le projet stratégique de l'Hospitalité Saint Thomas de Villeneuve par son volet d'innovation, la mise en avant de l'expérience usagers qui sera au cœur de son élaboration et en fin l'attractivité pour les professionnels qu'il suscitera.

Sur le site de Moncontour, la réponse aux besoins de la population va également fondamentalement évoluer dans son approche de l'accompagnement. L'objectif est de favoriser le chez soi par la réadaptation des chambres actuelles en espaces de logement et des espaces de vie permettant au résident d'y circuler librement, en y étant considéré comme une personne à part entière bénéficiant de soins. La prise en compte de la personne doit également démarrer le plus souvent possible à son domicile d'origine.

## b. Le concept de Centre de Ressources Territorial

Le processus d'élaboration de ces nouvelles modalités d'accueil et de services à la population au sein de ce Village, associé à la rénovation des bâtiments du site de Moncontour, accompagnera la transformation des pratiques dans la Maison de Moncontour.

Le projet d'inscription à terme de la Maison de Moncontour dans le dispositif de Centre de Ressources Territorial encadrera les différentes offres de service et d'accompagnement du Village et du site de Moncontour.

L'Hospitalité au travers de ses services VIVAM (VIVre en Autonomie à la Maison) - facilitateurs de parcours pour des personnes âgées - dispose d'une expérience intéressante dans le travail conjoint mené entre les EHPAD, les services d'aide ou infirmiers à domicile, les entreprises permettant aux personnes âgées de renforcer les technologies d'aide à leur domicile ainsi que toute ressource permettant de faciliter la vie à domicile de personnes fragiles.

La mise en place d'un Centre de Ressources Territorial intégrera un dispositif VIVAM aux modalités d'accompagnement en cours de développement au sein de la Maison de Moncontour. Ainsi, les personnes âgées du territoire pourraient bénéficier de services coordonnés et de nouvelles offres tels que des habitats inclusifs.



## 4. Les moyens au service du projet d'établissement

### a. Une organisation et des outils pour répondre aux enjeux du projet d'établissement

Pour répondre aux enjeux du projet d'établissement, une équipe de dix cadres coordonnent avec la Directrice, les différents axes de fonctionnement de la Maison :

- Un Responsable Administratif et Financier,
- Une Responsable des Ressources Humaines,
- Cinq cadres responsables des services d'accompagnement et de soin,
- Une Assistante de Direction, référente Qualité et Gestion des Risques,
- Un Responsable achats, technique et sécurité,
- Un Responsable hôtelier.

Le Comité de pilotage d'élaboration et de suivi du projet d'établissement est constitué du Comité de direction (CODIR) , des Présidents des Conseils de la Vie Sociale ainsi que de deux membres du CSE.

### b. Les Conseils de la Vie Sociale (CVS) et la place du bénévolat

Actuellement, deux Conseils de la Vie Sociale exercent au sein de la Maison de Moncontour : l'un représentant l'EHPAD, le deuxième représentant le Foyer. Il est prévu une réflexion sur la représentativité des résidents au sein de ces instances de manière à ce que les différents publics accompagnés par la Maison de Moncontour y soient représentés. La place du bénévolat qui jusqu'à présent est structuré par des associations présentes sur le site, pourrait être amplifiée par le bénévolat « spontané » émanant ou encouragé précisément des CVS eux-mêmes

## Organigramme Maison de Moncontour

Conseil local – Présidente, Soeur Marie-Delphine  
Mère supérieure Moncontour, Soeur Honorine

Directeur général  
- Mathias MAURICE -

Directrice  
- Sophie QUELENNEC -

Assist. Dir/réf. Qualité  
- Lucie GUYONY -

### Fonctions supports

Ressources humaines  
Accueil –  
- Marine PETTALOT -

Administration Finances  
- Simon HENNECART -

Achats  
Technique Sécurité  
- Fabrice ROCABOY -

### Accompagnement

Restauration / Linge  
Bio nettoyage / Animation  
et cadre de vie  
réfèrent : relations usagers  
- Alain DROUITEAU -

BRUYERES / BELAIR  
Equipes Nuit  
réfèrent : pers.  
déorientées/admissions / CLAN  
- Maryline MORFOUASSE -

ST JOSEPH - AEC – RUCHE  
POLE ACTIVITES PHV  
Réfèrent : handicap et soins  
- Cyril TESSIER -

AIONCS / TOUTE AIDE  
CHAUMIERE (PASA)  
AJ MONCONTOUR  
Salariés /NETSoins  
Réfèrent : accueil habitants, familles,  
- Aline LE MOING -

FOYER DE VIE  
AJ LAMBALLE  
Réfèrent : liens Handicap 22  
360, psychiatrie/NETVie  
- Christelle KERRESPRES -

HORTENSIAS / CLARTE  
Infirmières  
Réfèrent : transformation de l'offre  
NETSoins / CREX MEDICAMENTS  
- Caroline MOUESAN -

### Médecins /Paramédicaux Psychologues

Méd.  
Coordonnateur  
Méd. généralistes  
EHPAD  
Dr ANCELIN/Dr  
HABERT/Dr LE CLERC  
Méd. Psychiatre\*  
Dr JOSSIC  
Méd. généraliste  
Foyer\*  
Dr KOVACS  
Kinésithérapeute  
H. BESSONNET  
Ergothérapeute  
Psychologues  
C. LE MANAC'H/  
R. LANG/C. BODINIER  
Diététicienne\*  
ML DEREUMAUX

\* Professionnel libéral

## 5. La relance de la démarche éthique

La relance de la démarche éthique est une orientation forte du projet stratégique de l'Hospitalité Saint Thomas de Villeneuve.

Répondant à une quête de sens, l'éthique ne saurait être conçue comme une « science des réponses », mais davantage comme « le souci de l'autre dans sa singularité » (Paul Ricoeur). Elle invite à prendre de la hauteur face à des situations parfois complexes ; elle a un rôle de « réassurance » des équipes, des résidents, des familles sur une réflexion commune autour de repères partagés.

Dans la continuité du Comité éthique de l'Hospitalité Saint Thomas de Villeneuve, un espace éthique a été lancé au sein de la Maison de Moncontour en fin d'année 2021. Depuis, des réunions ont eu lieu à plusieurs reprises dans l'année. Elles rassemblent résidents, familles et professionnels qui le souhaitent sous le nom de « causeries éthiques ».

## 6. L'ouverture sur les territoires et les coopérations

L'Hospitalité, depuis sa création, a fondé son action dans les territoires sur un principe de coopération ouvert à l'ensemble des acteurs partageant les mêmes engagements dans les domaines sanitaire et médico-social.

La gestion des conventions de partenariats en place témoigne du développement de ces coopérations qui demandent néanmoins à être davantage structurées. Elle constitue une action socle du projet stratégique.

La Maison de Moncontour a pour objectif de s'ouvrir davantage encore à son territoire. Des actions de coopérations sont mises en place avec près de 20 conventions répertoriées en 2022.

A noter plus spécifiquement la participation active de la Maison de Moncontour au CERCLE 360 qui élabore une démarche d' « aller vers » les personnes en situation de handicap.

Le renforcement des conventionnements est un axe du projet d'établissement 2022-2025 notamment vers les acteurs du domicile (ADMR, SAAD et SSIAD du secteur de Moncontour).

La structuration du Groupement de Coopération Social et Médico-Social (GCSMS) BRETAGNE SOLIDARITE dont l'Hospitalité Saint Thomas est membre fondateur (et administrateur pour 3 ans jusqu'en 2024), constitue un enjeu fort en termes de coopération sur le territoire des Côtes d'Armor. Il gère désormais 3 services : l'Equipe Mobile d'Intervention Autisme (EMIA) 22, le Service d'Accompagnement Médico-Social pour Adultes Handicapés (SAMSAH) spécialisé dans les Troubles du Spectre Autistique (TSA), le SAMSAH Psy spécialisé dans le handicap psychique.

## 7. Les déclinaisons fonctionnelles du projet d'établissement

### La démarche qualité et les relations avec les usagers (Plan d'actions Annexe 5)

#### Objectifs-actions socles Hospitalité Saint Thomas de Villeneuve

Former les professionnels et les usagers à l'expérience usager

Construire de nouveaux dispositifs pour évaluer la satisfaction des usagers : questionnaire expérience usager, entretiens semi-directifs, enquêtes de satisfaction flash par thématique

Promouvoir la conciliation médicamenteuse et des bilans partagés de médication à l'entrée/sortie du patient-résident.

La déclinaison de ces actions socles pour la qualité sur le site de Moncontour va concerner les résidents, les familles, les professionnels et la Maison dans son ensemble.

#### Le projet des usagers

Elaboré au printemps 2021, le projet des usagers a été présenté en décembre de la même année en raison de la situation sanitaire au sein de la Maison qui a contrarié le planning de présentation du projet.

Lors de la rédaction du projet d'établissement, il est décidé de présenter l'intégralité du projet des usagers dans le texte.

### Qu'est ce qu'un projet des usagers?

***“Le projet des usagers exprime les attentes et propositions des usagers au regard de la politique d'accueil, de la qualité et de la sécurité de la prise en charge et du respect des droits des usagers.”***



#### CADRE RÉGLEMENTAIRE :

Le Décret du 1er juin 2016 relatif à la commission des usagers des établissements de santé, prévu par la Loi de modernisation de notre système de santé du 26 janvier 2016, a fait évoluer les missions de la commission des usagers. Elles ont désormais la possibilité de proposer un projet des usagers.

L'élaboration d'un projet des usagers s'inscrit dans le mouvement sociétal d'implication de l'utilisateur dans sa propre prise en soins. Son ambition est de répondre le mieux possible aux besoins et attentes des usagers. Les usagers en raison de leur participation à l'ensemble des étapes de leur parcours de prise en soins perçoivent une dimension supplémentaire de la qualité et la sécurité des soins qui leur sont prodigués.

Le conseil de vie sociale (CVS) est porteur de l'expression des usagers et garantit son articulation avec le projet d'établissement. La prise en compte de la parole de l'utilisateur devient le socle de l'élaboration des autres projets de l'établissement : projet d'accompagnement et de soins, projet qualité, projet social. Avec ce projet des usagers, l'établissement souhaite donner une place centrale à l'utilisateur qui devient un acteur de l'élaboration, de la mise en oeuvre et de l'évaluation de la politique qualité et sécurité des soins. Ainsi ce document permet d'engager un réel partenariat entre professionnels, usagers, associations et direction.

Ce projet des usagers repose sur des valeurs humanistes et sur les droits fondamentaux des usagers qui sont des valeurs affirmées par la Congrégation des soeurs hospitalières de Saint Thomas de Villeneuve.

## MÉTHODOLOGIE

Le 19 avril 2021, se sont réunis à la Salle Saint-Thomas, HSTV Moncontour, des représentants des résidents et des familles des CVS de l'EHPAD et du Foyer de Vie.

L'objet de cette réunion est de jeter les bases d'un Projet des Usagers commun à l'EHPAD et au Foyer de Vie, c'est-à-dire d'identifier les sujets à améliorer dans les prochaines années ou les thèmes auxquels les usagers souhaitent participer.

Thérèse CARO, Présidente du CVS EHPAD, lit, tout d'abord, la définition du Projet des Usagers :

« Le Projet des Usagers exprime les attentes et les propositions des usagers au regard de la politique d'accueil, de la qualité et de la sécurité de la prise en soin et du respect des droits des usagers. »

3 domaines sont proposés à la réflexion :

- alimentation et repas ;
- animations, loisirs, sorties, voyages ;
- aménagement du lieu de vie.

### AXE N°1 : alimentation et repas

Les repas sont beaucoup plus satisfaisants (chaleur, quantité...) depuis l'arrivée du nouveau cuisinier. En conséquence, les points à améliorer (plus de frites, un croissant le dimanche....) sont du ressort de la Commission Menus.

Par contre, l'environnement du repas fait l'objet du Projet des Usagers. Cela comprend la décoration des tables (sets de couleur, vaisselle, petits bouquets...) et des salles à manger. Ces aménagements ou améliorations sont également abordés dans le point « aménagement du lieu de vie » et « animation ».

### **AXE N°2 : animations, loisirs, sorties, voyages**

« Le dimanche, il n'y a que les promenades ». Les résidents souhaitent que des animations soient proposées, car « quand on ne peut pas sortir, il n'y a rien à faire ». Pendant la semaine, les animations et activités sont nombreuses. Les résidents apprécient que les travaux manuels ou activités florales ou de jardinage profitent à l'amélioration de leur environnement.

Des propositions sont faites :

- échanges avec d'autres établissements / EHPAD, ce qui permet de sortir et de recevoir, à l'occasion de concours de boules, de tournois de cartes ou de jeux de société.
- vérifier les jeux de société et en accroître l'éventail.
- lecture par un animateur (ou un bénévole?) d'un livre, d'un conte.
- audiolivres.
- abonnements à des revues.
- théâtre : en faire et recevoir des troupes.
- chorale à organiser dans l'établissement.
- aménagement d'un lieu pour le sport avec vélo d'appartement et rameur, notamment.

Les résidents de l'EHPAD souhaitent bénéficier de séjours organisés par l'établissement avec le personnel des services, comme cela se fait au Foyer de Vie.

Les sorties à la journée ou sur 2 jours sont plébiscitées : zoo, ferme-auberge, parc d'attractions, aquarium, match de foot, courses de chevaux..., sorties communes EHPAD / Foyer de Vie. Se pose, là également, la place des bénévoles : accompagnement, voiture supplémentaire ?

### **AXE N°3: aménagement du lieu de vie**

Du fait de la restructuration de l'établissement, ce sujet est commun à l'EHPAD et au Foyer de Vie, mais fait aussi l'objet d'une dissociation.

\* concernant l'ensemble de l'établissement :

Le sujet de l'accueil a été plusieurs fois abordé, et sous différents aspects :

- à l'arrivée d'un nouveau résident, un comité d'accueil par les résidents devrait être mis en place. Un « parrainage » du nouveau est à organiser avec un référent parmi les résidents, référent qui permettrait au nouveau venu de se repérer dans les bâtiments, de poser des questions pratiques, ..., pendant un temps défini (un mois par exemple).
- problème de la signalisation, du fléchage à partir du parking et à l'intérieur de l'établissement.
- présentation des CVS à la fête de l'été quand les familles sont présentes.

\* concernant l'EHPAD :

En attendant la restructuration des bâtiments, les résidents souhaitent que des améliorations soient apportées, notamment : isolation de la passerelle et des vieilles fenêtres ; peinture des salles à manger et salons ; décoration (voir 1- et 2-).

\* concernant le Foyer de Vie :

Pour s'approprier les lieux du nouveau Foyer de Vie, les résidents souhaitent prendre connaissance des plans et participer à la dénomination des services du nouveau foyer.

De plus, plusieurs aménagements sont souhaités :

- petits espaces dédiés pour la musique / TV, les sports, les jeux d'équipe (baby-foot, ping-pong...) ;
- salons détente, lecture, jeux de cartes ou société ;
- petit bar avec tabourets hauts et musique ;
- terrasses aménagées : stores, salons de jardin ;
- panier de basket, but de foot ;
- buanderie pour les résidents.

Les actions du projet des usagers sont reprises ci-dessous pour en faciliter le suivi :

Projet des usagers	Actions à mettre en oeuvre
AXE N°1 : Alimentation repas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Améliorer la présentation à table</li> </ul>
AXE N° 2 : Animations, loisirs, sorties et voyages	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettre en place des activités d'animation les dimanches</li> <li>• Développer les propositions d'activités</li> <li>• Créer un comité d'accueil et un parrainage avec le référent du résident</li> </ul>
AXE N°3 : Aménagement du lieu de vie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Améliorer la signalisation à l'intérieur de la Maison</li> <li>• Présenter les membres du CVS lors de la fête de l'été</li> <li>• En attendant la restructuration des bâtiments, améliorer l'isolation et les peintures des salles à manger</li> <li>• Mobiliser les ressources pour répondre autant que possible aux demandes d'aménagement du nouveau foyer de vie</li> </ul>



## Les professionnels au service des personnes accompagnées (Plan d'actions Annexe 6)

Considérant que les Ressources Humaines constituent un enjeu fort pour le bon accompagnement des personnes fragiles, le projet stratégique inscrit parmi ses actions socles, le renforcement du dialogue entre les Ressources Humaines et la gestion financière de la Maison tout en recherchant et promouvant l'autonomie des équipes.

Lors des échanges pour l'élaboration du projet social, il est apparu nécessaire de rechercher cette autonomie via l'abandon de certaines pratiques et le développement d'une nouvelle approche du travail en équipe.

### Les points forts

- la politique RH de l'Hospitalité Saint Thomas de Villeneuve,
- une grande diversité de fonctions professionnelles sur le site de Moncontour et à l'intérieur de l'Hospitalité : administratives, logistiques (linge, bionettoyage, technique, restauration), soins et accompagnement de personnes en situation de handicap et/ou âgées,
- le professionnalisme des équipes,
- l'assiduité au travail,
- la capacité à assurer des remplacements en interne,
- l'ambiance au travail : bonne humeur et confiance,
- la facilité de communication avec le service RH,
- l'accueil des nouveaux professionnels et le suivi de la procédure d'accueil,
- la formation qui est développée au sein de la Maison de Moncontour : choix et nombre de formations possibles,
- la rigueur de la gestion RH : temps de travail, récupérations, paie, contrats, ...
- la proximité de la hiérarchie,
- la bonne organisation du temps de travail.

### Ce qui doit disparaître

- des professionnels sans affinités avec les soins,
- le travail dans un esprit « à la chaîne »,
- la familiarité sans consentement de certains professionnels avec d'autres professionnels et/ou résidents,
- les comportements irrespectueux de certains professionnels : gaspillage alimentaire, énergétique,
- le cloisonnement entre les services qui gêne parfois l'entraide,
- la rigidité des horaires quotidiens,
- les horaires de coupure au planning.

## LE PROJET SOCIAL

### Objectifs-actions

Travailler à une organisation de travail plus souple répondant aux besoins des résidents et aux nouvelles attentes des professionnels en matière d'autonomie

Initier et conduire des actions visant à favoriser l'autonomie des professionnels

Poursuivre les actions en facteur de la qualité de vie au travail

### Les finances

#### (Plan d'actions Annexe 7)

Le projet d'établissement est élaboré dans une perspective d'investissements engageants pour l'avenir de la Maison de Moncontour. Les opérations de construction des Maisons d'Yffiniac ainsi que le plan pluriannuel de rénovation du site conduisent à une attention accrue en matière de dépenses et de ressources avec un focus particulier sur un travail en logique pluri-annuelle et le dialogue de gestion en matière de ressources humaines.

L'équilibre budgétaire dans sa dimension pluriannuelle est un sujet d'attention pour la Maison de Moncontour.

### Le projet système d'information

#### (Plan d'actions Annexe 8)

La rénovation du site de Moncontour et le détachement du site de Moncontour du Maisons d'Yffiniac de 80 places conduit nécessairement à une réorganisation partielle du système d'information de Moncontour dont l'objectif essentiel est de garantir la qualité de la continuité et de la sécurité des activités.

### Le projet achat logistique et immobilier

#### (Plan d'actions Annexe 9)

L'enjeu est de développer un système d'information Achats de façon à articuler la politique de l'Hospitalité à ce sujet et les besoins de la Maison de Moncontour.

### Le projet communication

#### (Plan d'Actions Annexe 10)

La communication interne et externe à la Maison de Moncontour favorise des relations de qualité avec les résidents, leur famille ainsi que les professionnels.

Elle doit être maîtrisée dans toutes ses dimensions : image de la Maison, messages diffusés en externe à l'attention du grand public comme de professionnels ou d'experts.

## 8. Le suivi et l'animation du projet d'établissement

### Une méthode d'évaluation continue

L'évaluation du projet d'établissement est continue.

En regard du rapport d'activité annuel et en étroite relation avec les instances représentatives des usagers et des personnels ainsi que le Comité de direction élargi, un suivi de l'état d'avancement de la mise en œuvre du projet sera réalisé et analysé annuellement.

Les actions prévues au projet d'établissement vont permettre d'interroger les opérations immobilières qui vont être lancées prochainement et tout au long de la durée de ce projet.

### La gouvernance et la validation du projet d'établissement

La gouvernance du projet d'établissement (Comité de direction, représentants des résidents et/ou de leur famille, représentants du Comité Social et Economique et pilotes nommés pour les actions prévues) a piloté le bon déroulement de l'élaboration du projet. Elle a désormais pour mission de veiller à sa mise en œuvre.

Directement en lien avec le projet stratégique de l'Hospitalité Saint Thomas de Villeneuve, le projet d'établissement de la Maison de Moncontour vise à prendre en compte les spécificités de la Maison pour mieux appréhender les transformations nécessaires dans l'accompagnement des personnes.

Changer le modèle de l'hébergement actuel, autonomiser les équipes d'accompagnement et de supports par l'encouragement à l'expérimentation et à l'innovation, favoriser l'expression des usagers et la prise en compte de leur parole et de leur souhait sont des éléments qui nous conduisent à une démarche de responsabilité collective ; une démarche co-construite avec les résidents, leur famille et les professionnels dans une approche partagée que sous-tend le projet ici présenté.

Tous nos remerciements sont adressés aux différents participants à ce projet qu'il faut désormais conduire et mener à bien.



## ANNEXE 1 PLAN D' ACTIONS

## VOTRE ACCOMPAGNEMENT MEDICAL

Objectifs-Actions	Actions à mettre en œuvre
Faire disparaître l'aspect sanitaire de votre environnement	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Généraliser armoires à pharmacie dans les salles de bain, propres à chaque logement</li> <li>• Créer un espace discret pour les protections dans chaque logement</li> <li>• Avoir des locaux dédiés au matériel médical pour ne plus voir de matériels dans les couloirs</li> <li>• Avoir des salles de bain bien-être, balnéo dans les étages</li> <li>• 1 Balnéo kiné centrale</li> <li>• Chariot Snoezelen</li> <li>• Développer les tenues civiles professionnelles avec une tenue spécifique pour les soins</li> <li>• Simplifier le volet administratif des soins (agendas multiples,...)</li> </ul>
Développer l'information médicale vous concernant	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proposer et remettre aux résidents qui le souhaitent les résultats d'examens, de laboratoire, les comptes-rendus d'hospitalisation</li> <li>• Expliquer les résultats d'examen et rendez-vous à venir aux résidents (grâce à un calendrier à disposition/tableau)</li> </ul>
Proposer un meilleur accompagnement de la fin de vie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se doter de lits pliants pour un proche qui souhaiterait dormir aux côtés de son parent</li> <li>• Doter chaque service d'une « malette de fin de vie » : draps spécifiques, lampe éclairage doux, huiles essentielles, ...</li> </ul>
Développer l'utilisation du logiciel de soin et les outils numériques pour faciliter la gestion administrative de votre dossier médical	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Etendre l'utilisation du logiciel de soins aux professionnels tels que les agents</li> <li>• Simplifier les outils : tablette pour prendre photo par exemple</li> </ul>
Développer les échanges pluridisciplinaires	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instituer un temps de réunion 1 fois par trimestre par service sur les accompagnements des résidents (différent des réunions cliniques avec la psychologue)</li> </ul>
Développer l'autonomie des équipes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettre en place/ développer des actions de formation pour favoriser la collaboration IDE/AS, la gestion du stress et le positionnement des équipes vis-à-vis des familles</li> </ul>
Développer de nouvelles compétences	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Former un.e Infirmier.e en Pratiques Avancées</li> </ul>

## ANNEXE 2 PLAN D' ACTIONS

### VOTRE ACCOMPAGNEMENT AU QUOTIDIEN

Objectifs-Actions	Actions à mettre en œuvre
Améliorer l'état des locaux	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réduire le nombre de logements doubles</li> <li>• Personnaliser les lieux de vie pour passer d'une chambre à un logement : rénovation des logements, décoration des couloirs, signalétique, décoration personnelle</li> </ul>
Améliorer la communication	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vous informer de vos rendez-vous (coiffeur, pédicure, médecins à l'extérieur...) par une note ou un agenda mural si vous le souhaitez</li> </ul>
Avoir toujours les mêmes professionnels pour vous accompagner	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fidéliser le personnel et porter un point de vigilance sur le nombre de professionnels différents qui accompagnent une même personne</li> </ul>
Améliorer la personnalisation de l'accompagnement	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Projet Personnalisé du Résident : faire un bilan 1 à 2 mois après votre arrivée</li> </ul>
Améliorer le temps du repas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Textures modifiées :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ travailler la présentation dans l'assiette</li> <li>○ ajuster les textures (ni trop dures ni trop lisses)</li> </ul> </li> <li>• Améliorer la décoration à table et celle des salles à manger</li> </ul>
Rendre l'organisation plus souple	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encourager les familles à apporter le mobilier personnel du résident, ses éléments de décoration</li> <li>• Pouvoir avoir une douche à d'autres moments de la journée que le matin</li> </ul>
Permettre au personnel d'être plus disponible pour l'échange avec le résident	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Développer les temps d'échanges individuels résidents-professionnels : Projet personnalisé, temps tisane le soir...</li> </ul>



## ANNEXE 3 PLAN D' ACTIONS

## VOTRE VIE SOCIALE

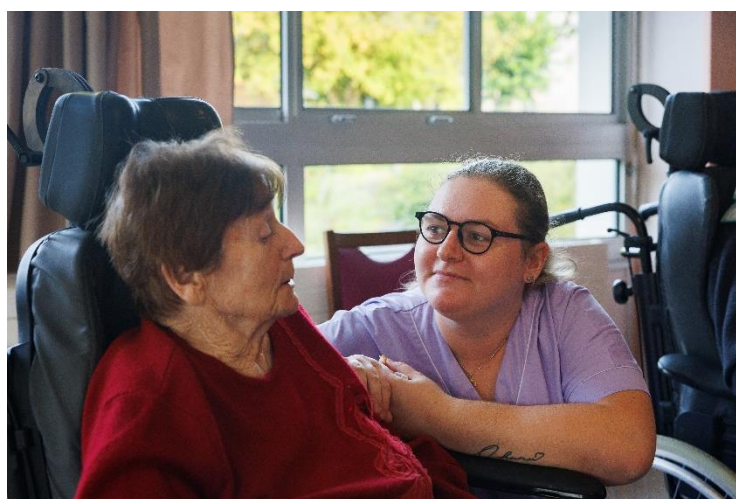
Objectifs-Actions	Actions à mettre en œuvre
Favoriser la vie sociale des personnes ne s'exprimant pas ou peu	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Développer l'art-thérapie</li> <li>• Sortir davantage : sorties même courtes en petits groupes (ou 1 pour 1)</li> <li>• Utiliser des livres audios</li> <li>• Réaliser davantage d'activités culinaires</li> <li>• Créer des « kits d'activité 10 minutes » pouvant être utilisés de manière expresse</li> <li>• Former les professionnels et les résidents à la bonne prise en main des bornes mélo pour qu'elles soient plus utilisées</li> <li>• Prévoir des déplacements des professionnels de l'animation interne ou externe (musique, chant, animaux, magicien...) dans les logements</li> <li>• Proposer des activités adaptées dans le logement permettant de s'adapter aux difficultés de la personne</li> <li>• Relancer le bénévolat</li> </ul>
Proposer plus d'activités d'animations en général et les dimanches/jours fériés	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Développer les activités d'animation le dimanche</li> <li>• Mettre à disposition des activités dont l'accès se ferait librement</li> <li>• Créer un espace où les résidents/familles peuvent se retrouver</li> <li>• Développer les activités dans les lieux de vie</li> <li>• Proposer plus de sorties l'hiver sans nécessairement sortir du véhicule si la météo n'est pas clémente et les résidents très peu mobiles</li> </ul>
Proposer plus de séjours vacances	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Développer le volontariat parmi les personnels de tous les services et foyer de vie</li> <li>• Proposer des séjours sur le terrain du Tertre de type camping pendant 2-3 jours</li> </ul>
Proposer plus d'activités culturelles/ diversifier les animations/plus d'activités pour tous les centres d'intérêt ouvertes davantage à l'extérieur et partagées	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adapter les activités aux capacités physiques ou cognitives</li> <li>• Proposer des films/documentaires suivis d'un débat ouvert gratuitement à la population de Moncontour</li> <li>• Diversifier les activités : match de foot, conférences, orchestres, ...communes à tous les services</li> </ul>
Faciliter l'accès à la pratique religieuse	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accompagner davantage de résidents qui le souhaitent pour se rendre à l'office religieux</li> </ul>
Pallier la déception des annulations d'activités	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informer un cadre lorsqu'une activité est annulée</li> <li>• Prévoir des « kits plan B » (goûter amélioré, animation à caractère festif d'environ 20 mn)</li> </ul>

Rendre l'organisation plus souple	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Développer le partage des besoins des résidents pour une plus grande souplesse des services (logistiques et soins)</li> <li>• Améliorer la flexibilité des horaires des professionnels</li> <li>• Ajuster les horaires d'un professionnel pour qu'il puisse conduire une activité sur plusieurs séances</li> </ul>
Mieux utiliser les compétences des professionnels pour une personnalisation accrue	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les compétences particulières des professionnels (pêche, peinture, ...) pour proposer ensuite des activités spécifiques régulières ou ponctuelles</li> <li>• Proposer des temps d'analyse de pratique par rapport au tutoiement</li> </ul>
Accorder plus de place à la présence animale	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accepter d'accueillir un animal de compagnie avec la nécessité d'un encadrement formalisé</li> <li>• Avoir des animaux dans le jardin (éco-pâturage)</li> <li>• Informer de la possibilité d'amener son animal de compagnie à l'arrivée, lors de l'admission et quelques temps après également</li> </ul>
Créer plus de lieux conviviaux/ nouveaux lieux ouverts à l'extérieur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Installer un distributeur de boissons et de gâteaux à l'accueil</li> <li>• Refaire vivre le bar -ouvert aux résidents et aux familles - via le bénévolat</li> <li>• Créer un espace cafétéria auquel on peut annexer une bibliothèque, une boutique</li> <li>• Permettre le repas le soir avec la famille</li> <li>• Faire des réunions d'échanges avec les résidents et leur famille, sur la vie à la Maison de Moncontour, des réunions d'échange avec la population : présentation du schéma directeur des travaux, ...</li> </ul>
Favoriser la participation des résidents	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tenir compte en priorité de l'avis du résident</li> <li>• Privilégier ceux qui sortent le moins</li> </ul>
Faire disparaître l'aspect sanitaire de l'environnement des résidents	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Repenser l'architecture des logements</li> <li>• Développer l'usage des tenues civiles professionnelles</li> </ul>
Permettre l'exercice de la citoyenneté et l'inclusion	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Provoquer une ou plusieurs réunions d'information avec les commerçants, les élus pour une meilleure connaissance de la Maison de Moncontour</li> </ul>
Améliorer l'accessibilité/ signalétique	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solliciter le transport en commun Distribus et Lamballe Terre et Mer</li> <li>• Faciliter l'accès aux véhicules</li> <li>• Permettre l'usage d'un véhicule PMR aux familles qui souhaitent en disposer le week-end</li> </ul>
Favoriser les rencontres intergénérationnelles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Développer les échanges écoles et personnes en situation de handicap, jeunes et/ou âgées (PHV)</li> <li>• Relancer et diversifier les échanges avec d'autres établissements (parties de cartes, de boules, autres activités, ...)</li> </ul>

## ANNEXE 4 PLAN D' ACTIONS

### ACCOMPAGNEMENT DE VOTRE FAMILLE ET DE VOS PROCHES

Objectifs-Actions	Actions à mettre en oeuvre
Optimiser l'organisation du temps de travail	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supprimer les fiches de tâches au bénéfice de l'objectif d'accompagnement qui doit être poursuivi et partagé par tous les professionnels</li> <li>• Partager les freins au changement avec les équipes professionnelles</li> </ul>
Améliorer la communication avec votre famille	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Terminer la fiche « à qui s'adresser ? » remise aux résidents et à leur famille à leur arrivée</li> <li>• Utiliser davantage les outils pour faciliter la communication avec les familles : mails, Projets personnalisés, Familéo, signalétique...</li> </ul>
Inciter à plus de participation et d'expression de votre famille	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prévoir dans le Projets personnalisés, des aides à l'appel téléphonique pour les personnes qui s'expriment peu</li> <li>• Servir le goûter en salle à manger : possibilité d'offrir un café, un gâteau aux proches</li> <li>• Disposer d'un espace pour prendre un thé, un café...</li> </ul>
Associer votre famille à la personnalisation des logements si vous le souhaitez + espaces conviviaux à créer et investir	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Associer la famille au moment de la programmation architecturale</li> <li>• Préciser à la famille qu'elle peut amener du mobilier personnel</li> <li>• Intégrer des contrôles de sécurité dans les logements pour les appareils du résident : bouilloire, etc</li> <li>• Créer des espaces ouverts à l'extérieur et intergénérationnels : Bar St-Joseph , jardin partagé, Le tertre,...</li> </ul>
Améliorer le savoir-être de certains professionnels	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organiser des actions de formations sur la prise en compte des choix du résident : projet personnalisé,...</li> <li>• Développer la formation interne sur comment répondre aux familles</li> <li>• Organiser des formations sur le non-verbal</li> <li>• Organiser des analyses de pratique sur le fait de choisir à la place du résident</li> </ul>
Favoriser le lien social	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettre un véhicule Personne à Mobilité Réduite, à disposition des familles le week-end</li> <li>• Garder quelques chambres doubles/communicantes</li> </ul>





## ANNEXE 5 PLAN D' ACTIONS

## DEMARCHE QUALITE

Objectifs-Actions	Actions à mettre en oeuvre
Vis-à-vis des résidents et des familles	<p>Afin d'impliquer plus fortement les résidents dans leur accompagnement quotidien et/ou médical :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Développer l'expérience usager (intégrer des résidents dans les groupes de travail de rédaction de protocoles, démarche d'usager traceur – former un certain nombre de professionnels à l'expérience usager - , plus d'enquêtes de satisfaction flash, formation commune résidents/professionnels...)</li> <li>• S'assurer de la rédaction et de la mise en œuvre des projets personnalisés</li> </ul> <p>Pour accompagner au mieux les familles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Développer les temps d'échanges/formations communs familles/professionnels (groupe de paroles Ajoncs/professionnels, formation relation avec les familles....)</li> <li>• Organiser au moins deux fois par an une réunion plénière à l'attention des familles pour présenter les nouveaux projets...</li> </ul>
Vis-à-vis des professionnels	<p>Dans l'objectif d'améliorer la qualité et la gestion des risques :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Faire de la déclaration des événements indésirables une règle du travail, en s'appuyant sur l'erreur pour une démarche d'amélioration</li> <li>• Améliorer la réponse apportée aux signalements des événements indésirables</li> <li>• Organiser des temps flash « qualité » dans les services</li> <li>• Participer à des audits croisés groupe</li> </ul> <p>Afin de développer le mieux-être au travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proposer plus d'actions de préventions aux salariés (mois sans tabac, collaboration avec la ligue contre le cancer...)</li> </ul>
La Maison de Moncontour	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Préparer la future évaluation externe en s'assurant que chaque salarié se sente concerné</li> <li>• Mise à jour régulière du Plan d'Actions Qualité : en faire un outil de travail commun à tous</li> <li>• Afin de développer la cohésion dans l'établissement, développer les actions communes résidents/professionnels (autour du gaspillage alimentaire, des économies d'énergies...)</li> </ul>

## ANNEXE 6 PLAN D' ACTIONS

## PROJET SOCIAL

Objectifs/thématiques	Actions à mettre en oeuvre
Organisation de travail	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supprimer l'usage des fiches de tâches heures par heures</li> <li>• Proposer des organisations flexibles directement en phase avec les besoins des résidents et de nouvelles attentes des professionnels</li> <li>• Favoriser la polyvalence des tâches</li> </ul>
Comportement au travail	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accompagner les objectifs d'autonomie et de dialogue avec les usagers</li> <li>• Favoriser l'entraide interne à chaque lieu de vie et entre les différents lieux de vie</li> <li>• Favoriser l'épanouissement au travail par la mise en avant d'activités qui procurent un plaisir au travail pour le salarié</li> <li>• Conduire des actions visant à plus de cohésion entre les services</li> </ul>
Conditions de travail	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Limiter le rappel des professionnels sur leur temps de repos</li> <li>• Limiter les horaires de coupure aux situations très tendues en termes de remplacement</li> <li>• Créer une salle de repos pour le personnel avec du matériel pour se détendre et s'entretenir physiquement</li> <li>• Améliorer l'accessibilité de la Maison : venelle d'accès à la blanchisserie, accès en cas d'intempéries</li> <li>• Poursuivre les actions en faveur de la qualité de vie au travail</li> </ul>
Transmission des savoirs et des compétences	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Favoriser le tutorat</li> <li>• Nommer un référent accueil pour un nouveau salarié</li> <li>• Favoriser l'analyse de pratique</li> <li>• Mettre en place des actions de formation interne entre personnels expérimentés et personnels novices dans leurs fonctions</li> <li>• Revoir le contenu de la journée d'accueil</li> </ul>
Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Construire un modèle social attractif s'appuyant davantage sur les parcours professionnels</li> <li>• Favoriser la promotion interne</li> <li>• Anticiper les besoins futurs pour construire une GPEC (formations internes, évolutions de postes, ...)</li> </ul>

## ANNEXE 7 PLAN D' ACTIONS

## FINANCES-ADMINISTRATION

Objectifs-actions	Actions à mettre en oeuvre
Finances	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Travailler les budgets et suivis des budgets dans une logique pluri-annuelle</li> </ul>
Contrôle de gestion	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiabiliser et structurer le contrôle de gestion</li> <li>• Animer le dialogue de gestion notamment en matière RH</li> <li>• Accompagner les professionnels des finances et du contrôle de gestion par le partage des expertises</li> </ul>
Administration	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiabiliser les circuits administratifs : admissions, sorties, facturation, contractualisation, gestion des biens, ...</li> </ul>

## ANNEXE 8 PLAN D' ACTIONS

## SYSTEME D'INFORMATION

Objectifs-actions	Actions à mettre en oeuvre
Sécurité du système d'information	<ul style="list-style-type: none"> <li>Garantir la continuité et la sécurité des activités</li> </ul>
Utilisateurs	<ul style="list-style-type: none"> <li>Améliorer la satisfaction des utilisateurs sur les services rendus : logiciels et interfaces utilisateurs professionnels</li> <li>Favoriser l'interactivité et la proximité entre les professionnels de la DSI et les usagers</li> <li>Favoriser l'intégration de tout dispositif innovant permettant une amélioration du cadre de vie, des soins par des matériels connectés</li> </ul>
Eco-systèmes territoriaux	<ul style="list-style-type: none"> <li>Favoriser l'inclusion de la Maison de Monconcour à des coopérations territoriales sur le département des Côtes d'Armor</li> </ul>

## ANNEXE 9 PLAN D' ACTIONS

## ACHAT LOGISTIQUE ET IMMOBILIER

Objectifs-actions	Actions à mettre en oeuvre
Achats et Logistique	<ul style="list-style-type: none"> <li>Poursuivre la structuration d'une cellule achats et logistique</li> <li>Développer le système d'information achats et logistique</li> <li>Développer le système d'information achats</li> <li>Intégrer des critères Responsabilité Sociale de l'Entreprise (RSE) dans les fonctions achats, logistique et immobilier</li> </ul>

## ANNEXE 10 PLAN D' ACTIONS

## ACTIONS COMMUNICATION

Objectifs-actions	Actions à mettre en oeuvre
Communication	<ul style="list-style-type: none"> <li>Déployer la nouvelle identité graphique de l'Hospitalité</li> <li>Poursuivre le déploiement des outils de communication interne afin d'assurer la diffusion de l'information auprès de tous les professionnels</li> <li>Développer la visibilité de l'Hospitalité, afin de faire entendre sa voix</li> </ul>



## Maison de Moncontour



1 place du Chauchix  
22510 MONCONTOUR  
02 96 69 30 30