

**60** &+  
Votre supplément  
dédié aux seniors

Grand  
**Anancy**  
AGGLOMÉRATION



**Juin 2018**  
**N° 5**

**FOCUS P. 2-3**

*La qualité au cœur des  
actions du CIAS*

**À L'ACTU**

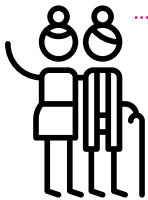
*Une autre façon de voir  
l'animation avec le Projet  
Global d'Animation P. 4*



**ACCOMPAGNER  
LE VIEILLISSEMENT  
AVEC DES SERVICES  
DE QUALITÉ**

# LA *qualité* **COMME FIL ROUGE** **DES ACTIONS DU CIAS**

**Gestionnaire des établissements d'hébergement et des services à domicile du Grand Anncy, le Centre intercommunal d'action sociale (CIAS) vise à répondre aux attentes et aux besoins des 60 ans et plus, en mettant en place des parcours individualisés et adaptés à chacun. Un accompagnement multiple du vieillissement qui répond à des exigences de qualité dont le CIAS fait son cheval de bataille depuis des années.**



## **Les agents du CIAS fédérés autour de la *Charte d'éthique et de bientraitance***

Créée en 2009, cette charte exprime les valeurs essentielles des administrateurs et des professionnels du CIAS qui donnent du sens à leur action quotidienne :

**Respect** de la **personne**

**Justice** et **équité**

**Responsabilité** et **engagement  
professionnel**

**Bienveillance, tact** et **sollicitude.**

Un document qui, pour chaque valeur, indique aux agents un code de conduite à tenir et les bonnes pratiques à mettre en œuvre dans leur mission d'accompagnement de la personne âgée.

*Toute personne intégrant les services du CIAS s'engage à respecter cette charte.*



## **DES SERVICES À DOMICILE CERTIFIÉS**

*qualité*

L'espérance de vie de la population s'allonge d'année en année et avec 75 % des plus de 85 ans qui sont autonomes et indépendants, la prévention constitue un axe de travail majeur pour le CIAS.

Pour bien vieillir à domicile, toute une gamme de services est proposée pour faciliter le quotidien. Tous ont fait l'objet d'une démarche qualité importante, validée par la norme Afnor. Une certification exigeante, renouvelée tous les 3 ans, qui atteste de la qualité des prestations en vigueur, comme le montrent les chiffres de l'enquête annuelle réalisée auprès des bénéficiaires : en 2017, sur les 547 personnes (55 % des bénéficiaires) qui ont répondu, plus de 90 % sont satisfaites ou très satisfaites de la qualité du service d'accompagnement, d'aide, de soins et du portage des repas, à domicile.





## LA QUALITÉ DE VIE EN ÉTABLISSEMENT TOUJOURS OPTIMISÉE

qualité



Le CIAS gère 3 résidences autonomie (logements individuels pour personnes autonomes avec des espaces collectifs) et 4 Ehpad (accueil et soins des personnes âgées en perte d'autonomie sur le plan psychique et physique). Des établissements qui accueillent des unités de vie spécialisées Alzheimer, des hébergements temporaires et des accueils de jour thérapeutiques pour soulager les personnes entourant leur proche atteint de la maladie d'Alzheimer ou apparentée. En 2012, la direction du CIAS a engagé une action d'envergure autour de la qualité de l'hébergement : Cap Qualité. Une démarche qui définit, pour les professionnels, les modalités de mise en œuvre des prestations d'hébergement, d'entretien, et de restauration au quotidien.



### Un partenariat étroit avec la cuisine centrale d'Annecy

En lien avec le coordinateur de la cuisine centrale, les repas sont élaborés de façon équilibrée et selon la saisonnalité des fruits et légumes. Tout comme la cuisson, les textures sont adaptées au vieillissement, aux troubles de déglutition ou de mastication. En 2015, le personnel a également suivi une formation sur la présentation des assiettes afin de susciter l'envie de manger.



### Des activités adaptées et variées

L'animation, c'est le cœur de la maison. Afin de répondre à l'un des principaux objectifs du CIAS, à savoir « garantir une qualité équivalente dans ses établissements et services », un projet global d'animation a été élaboré (cf page 4).



### Des soins prodigués par des équipes complémentaires

Médecin référent, médecins coordonnateurs, infirmières coordinatrices travaillent main dans la main pour organiser les soins prodigués par l'ensemble de l'équipe soignante aux résidents, assurer des actions de sensibilisation et de formation internes, mettre en place des protocoles, etc. Des partenariats avec d'autres professionnels du secteur médical permettent aussi de mettre en œuvre, des protocoles d'hygiène avec une équipe extra-hospitalière, et des projets qualitatifs, comme l'amélioration du circuit du médicament avec les pharmaciens de l'Agence régionale



de santé. En 2016 et 2017, les 4 Ehpad du CIAS ont signé une convention avec une pharmacie de leur quartier pour lui confier la préparation des piluliers avec l'appui de logiciels, permettant une traçabilité totale des médicaments préparés et administrés selon la prescription du médecin traitant. **Un des + :** le temps infirmier libéré est consacré aux personnes âgées et à leur famille.

### ★ L'entretien des locaux assuré 7 j/7

Tous les jours, une équipe d'agents assure le nettoyage des chambres et des espaces communs dans les établissements. Un référent hébergement veille également à l'application des bonnes pratiques et à la traçabilité des interventions : accueil des personnes dans des locaux propres et chaleureux, respect des procédures, du planning d'entretien, etc. Actuellement, un nettoyage « tout vapeur » est en expérimentation à l'Ehpad La Prairie. **Objectif :** réduire les produits désinfectants pour une moindre exposition du personnel et des résidents aux agents chimiques. Une approche plus écologique pour un résultat plus performant !



## L'ANIMATION DANS LES ÉTABLISSEMENTS SE MET AU diapason

« **Garantir un même niveau de qualité de service** » est un objectif fort porté par la Direction du CIAS dans tous ses secteurs d'intervention. Une approche qualitative qui se porte aujourd'hui sur la question de l'animation avec la rédaction du **Projet Global d'Animation (PGA)** : un document qui fixe clairement les objectifs et les résultats attendus en matière d'animation.

### 5 GRANDS OBJECTIFS

- **Intégrer l'animation** au projet d'accompagnement individuel du résident dédié aux soins.
- **Maintenir le lien social** et l'ouverture sur l'environnement, en lien avec les familles : événements festifs, intergénérationnels, sorties en extérieur, journal informatisé, etc.
- Permettre aux résidents de rester **acteurs de leur vie**.
- Favoriser les **actions transversales, inter-établissements**.
- Impulser l'**esprit d'animation** à l'ensemble des équipes.

### Redessiner les contours du rôle de l'animateur

L'entrée en établissement est parfois vécue difficilement par la personne âgée et ses proches. Le CIAS souhaite que l'accueil des nouveaux résidents soit assuré par l'animateur : un message fort pour signifier que la personne accueillie va s'installer dans un véritable lieu de vie.

Si dans chaque structure, des activités sont proposées, le PGA va permettre de travailler en réseau avec les autres établissements grâce notamment à la création de différents « outils » : partage informatisé des idées et des outils pratiques, affichage hebdomadaire du programme d'animations pointant celles ouvertes aux familles, etc. Le tout sous la houlette de la coordinatrice qui soutient, impulse et aide à la mise en place de projets novateurs et transversaux. Mais pour que cela fonctionne, il faut que tout le personnel s'implique. L'équipe d'animation doit donc travailler en complémentarité avec le personnel soignant

notamment. Les temps de soins offrant souvent des échanges privilégiés.

### Une vision nouvelle de l'animation : des résidents qui s'impliquent

En devenant acteur dans la mise en place de projets, le résident va pouvoir apporter sa « touche personnelle », valoriser son identité et son histoire de vie. S'impliquer signifie également maintenir ses facultés intellectuelles en éveil et donc limiter la perte d'autonomie. Mais si la parole du résident est primordiale, le lien avec la famille reste indispensable. L'organisation de cafés familles sera justement un moment où chacun fera part de ses envies, de ses souhaits et de ses ressentis : un recueil d'informations précieux pour élaborer le programme d'animations.

Des plages de temps libres auront également leur place dans le calendrier des activités. Des instants non programmés, toujours propices à l'improvisation, la créativité, la surprise ou l'oisiveté !



### CIAS Services aux personnes âgées

46 avenue des Îles, Anancy  
Ouvert au public du lundi au vendredi  
8h30-12h/13h30-17h30  
04 50 63 48 00  
cias@grandanancy.fr – www.grandanancy.fr



Retrouvez toutes les infos sur les services aux personnes âgées sur l'ensemble du territoire du Grand Anancy dans le guide disponible à l'accueil du CIAS ou téléchargeable sur [www.grandanancy.fr](http://www.grandanancy.fr).