



Rapport d'activité 2020

SOMMAIRE

p 4 *Edito*

p 5 *Notre histoire*

p 6 *Chiffres clés en 2020*

p 7 *La gouvernance*

p 8-15 *Les faits marquants*

p 16-18 *Accompagner les personnes âgées*

p 19-20 .. *Accompagner les personnes handicapées*

p 21-22 *Soutenir les aidants*

p 23-25 *Améliorer la qualité*

p 26-27 *Partager les projets collectifs*

p 28-30 *Gérer les ressources financières*



Édito

Nous sommes heureux et fiers de vous présenter l'excellent travail mené par les équipes de **l'association Notre Dame de Bon Secours** au cours de cette année extraordinaire qui a fait émerger l'intelligence du collectif. Chacun à sa place à su prendre sa part de responsabilité avec humilité et détermination. Au cœur de la crise nous avons sauvé les valeurs fondamentales portées par l'association depuis ses origines : accueillir, prendre soins , soutenir, accompagner dignement les personnes. Loin de nous avoir fragilisé cette année marque un resserrement des liens avec tous nos partenaires historiques et en voit naître de nouveaux. Les professionnels de l'association actifs et engagés, conscients de l'urgence à construire un modèle plus solidaire ont entrepris de nombreuses actions à destination de nos publics.

Nous vous laissons les découvrir au fil des pages de ce rapport d'activité en attendant de vous retrouver prochainement sur notre nouveau site internet : www.ndbs.org

■ par
François
MERCEREAU
Président

■ et
Mathilde
Cassan Blanc
Directrice Générale

NOTRE HISTOIRE



1868

Fondation de l'asile Notre-Dame de Bon Secours par l'abbé Carton

1908

Arrivée des Sœurs Augustine de l'Hôtel Dieu

1910

Ouverture de la maternité

1921

Création de l'association

1923

Reconnaissance d'utilité publique

Année 1930 à 1980 :
Développement et modernisation de l'hôpital
et de la maternité

1985

Ouverture du foyer logement
aujourd'hui Résidence Autonomie

1992

Restructuration de l'hôpital en deux pôles :
« mère-enfant » et « gériatrique »

1994

Ouverture de l'EHPAD Sainte-Monique

2006

Transfert de l'ensemble des activités sanitaires
à l'hôpital Saint Joseph

Ouverture de l'accueil de jour pour personnes
atteintes de la maladie d'Alzheimer

Ouverture de la plateforme de répit
pour les aidants familiaux

2012

Ouverture du FAM Sainte-Geneviève
pour personnes cérébro-lésées

Transfert du CMPP de Saint-Joseph
à Notre-Dame de Bon Secours

2015

Ouverture de l'EHPAD Saint-Augustin

2017

Extension du FAM Sainte-Geneviève

2019

Ouverture du petit café

LES CHIFFRES-CLÉS EN 2020

 **6**
établissements
& services

 **379**
personnes hébergées
FAM+MSA+MSM+RESIDENCE

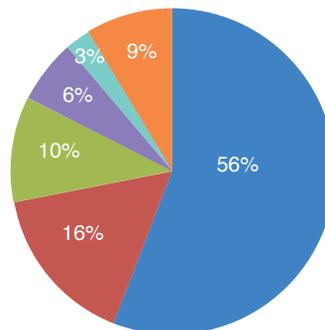
 **371**
personnes accompagnées
Accueil de jour et CMPP

 **196**
aidants soutenus

 **24,7M€**
de budget

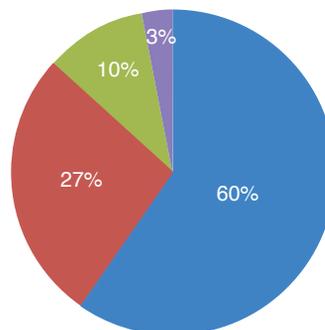
 **264**
salariés
89% de femmes
11% d'hommes
Moyenne d'âge : 43,1 ans

FAMILLE D'EMPLOI



- Soignantes
- Educative et sociale
- Logistique
- Médicale
- Administrative
- Paramédicale

RÉPARTITION DES SALARIÉS PAR TYPE D'ÉTABLISSEMENTS



- Établissements pour personnes âgées
- Établissements pour personnes handicapées
- Accueil de jour et CMPP
- Siège social

BUDGET FORMATION
80 476 €

LA GOUVERNANCE

Organigramme

Conseil d'Administration
et Bureau

Direction générale

LE SIÈGE

Finances

Ressources
humaines

Service
technique

Informatique

LES ÉTABLISSEMENTS

EHPAD
Sainte-Monique

Accueil de jour
Alzheimer

Résidence
autonomie

Foyer d'accueil
médicalisé
Sainte-Geneviève

EHPAD
Saint-Augustin

CMPP

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

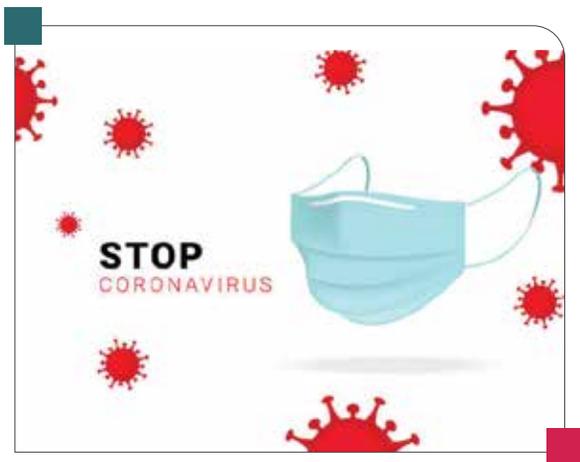
▀ définit les orientations stratégiques de l'Association en cohérence avec les statuts et les attentes de la société, en réponse aux besoins des personnes fragilisées.

▀ est composé de personnalité de la société civile reconnues pour leurs compétences dans des domaines d'intervention de l'Association, et de représentantes de la Congrégation, membres fondateurs de l'Association.

▀ se réunit 6 fois par an.

LES MEMBRES DU CONSEIL

- ▀ François MERCEREAU :
Président depuis 2014
- ▀ Sœur Jeanine BERTRAND :
Vice-présidente jusqu'en juin 2020
- ▀ Isabelle LESAGE : *Vice-présidente*
- ▀ Jean Paul Millet :
Trésorier jusqu'en octobre 2020
- ▀ Laurent HECKMANN :
Trésorier à partir d'octobre 2020
- ▀ Laurent LE MIERE : *Secrétaire*
- ▀ Sœur Hélène BUREAU
à partir de septembre 2020
- ▀ Gilles DENOYEL
- ▀ Patrick Charles FRANQUEVILLE
- ▀ Aude LETTY
- ▀ Sœur Jeanne MAILLARD
jusqu'en juin 2020
- ▀ Jacques PAGES
- ▀ Marie-Laurence PITOIS-PUJADE
- ▀ Sœur Catherine SESBOUE
à partir de Juin 2020
- ▀ Bertrand ZANKER



Retour sur 10 mois de crise sanitaire

■ RETOUR D'EXPÉRIENCE :

UNE CADRE DE SANTÉ AU CŒUR DE LA CRISE EN EHPAD

Par Souhila AIT SIDHOUM *cadre de santé
EHPAD Sainte Monique, 130 résidents*

1. Dès mars 2020, la France a été plongée dans un état d'urgence sanitaire, comment vous êtes-vous préparés pour faire face à cette crise ?

► La première mesure consistait à activer la **cellule de crise** de l'établissement constituée des membres permanents suivants : Directrice, médecin coordonnateur et cadre de santé.

Son rôle principal était de déterminer en lien avec la cellule associative les lignes directrices relatives à **l'organisation de l'EHPAD** : flux entrées /sorties, politique de dépistage, communication avec les résidents et leurs proches, mise en conformité de nos protocoles internes au regard des recommandations de l'ARS.

► Nous avons rapidement **formé les équipes sur les protocoles sanitaires**, nous avons aussi organisé des **formations « flash »** pour encadrer les bonnes pratiques.

► Les **protocoles spécifiques** pour la prise en soins des résidents contaminés ont été travaillés en équipe : le Bio nettoyage des espaces contaminés, la gestion du linge, la gestion des épisodes critiques (décompensation respiratoire...).

► Enfin nous avons **mutualisé les compétences et des forces vives associatives** : par exemple l'intervention de professionnels d'autres structures reconnus pour leurs compétences en matière d'hygiène.

2. Comment les équipes ont-elles réagi à l'arrivée du Covid dans l'établissement, quelles ont été les principales difficultés et comment y avez-vous fait face ?

Au début le premier sentiment exprimé par les équipes était celui de la peur face à cette maladie et au manque d'équipements de protection individuelle (EPI).

La pénurie d'EPI: gel hydro alcoolique, masques a été une grande source d'inquiétude, mais nous avons pu compter sur les **dons des particuliers et les dotations de l'état** (ville de Paris et ARS) qui sont arrivés mi-mars. Dès que cela a été possible une gestion stricte et prévisionnelle des besoins a été effective au niveau association, en mettant en place un **stock tampon commun** et couvrant au moins 12 semaines d'utilisation. En ce qui concerne les médicaments, nous avons pu compter sur le stock tampon et la dotation d'urgence propre à l'établissement.

Un sentiment de culpabilité était aussi omniprésent auprès des équipes au décours de chaque décès. L'encadrement avait un rôle pédagogie pour **former et soutenir les soignants**. Nous devions **donner du sens** à chaque mesure dictée en expliquant son intérêt. Des **débriefings réguliers** étaient nécessaires pour partager nos ressentis, nos difficultés et les pistes de réflexion.

Nous avons enregistré jusqu'à plus de 40% d'absentéisme à l'apogée de la crise mais aussi, un investissement décuplé des personnels présents qui se sont montrés très solidaires.

Concernant le recrutement du personnel supplémentaire, la solidarité associative nous a été d'un grand secours. Nous avons pu recruter des soignants fiables par le biais de la réserve sanitaire. Notre responsable RH, nous a apporté son aide en relayant les candidatures et en sollicitant quotidiennement les candidats disponibles sur la plateforme de recrutement « staff social ».



Équipe soignante EHPAD Saint Augustin

“ Nous avons rapidement formé les équipes sur les protocoles sanitaires, nous avons organisé des formations “flash” pour encadrer les bonnes pratiques. ”

3. Quelle organisation avez-vous mise en place pour assurer la continuité des soins et la prise en charge des résidents atteints par le COVID ?

Tout d'abord, nous avons nommé un **réfèrent Covid par niveau** sur la base du volontariat, de jour et de nuit, pour assurer une continuité des soins. Leur rôle était essentiel avant la mise en place de l'unité covid car ils étaient en charge des soins auprès des résidents isolés en chambre atteints par le COVID.

Nous avons procédé au remaniement du planning soignant en introduisant des plages horaires quotidiennes de 10h pour les référents ce qui a permis une **continuité des soins 7J/7 et H24**

Lorsque les recommandations ont évolué, un étage entier a été dévolu à l'accueil des résidents contaminés et a constitué ainsi notre première unité covid. Cette unité fonctionnait en toute autonomie pour éviter les interactions et les contaminations croisées.



Équipe soignante EHPAD Sainte Monique

Enfin, après avoir jugulé le pic des contaminations, une unité covid moins importante comportant 5 pièces et pouvant accueillir 4 résidents a été mise en place au 2^{ème} étage de l'EHPAD. Cette unité demeure fonctionnelle à tout moment. Un référent covid par roulement de travail peut être mobilisé de jour comme de nuit.

4. Comment ont réagi les résidents en l'absence de visite des familles ?

Nous avons constaté une recrudescence des syndromes anxio dépressifs et certains troubles du comportement secondaires liés au confinement et à l'interdiction des visites.

Ces troubles se manifestaient essentiellement par de l'apathie, l'irritabilité, l'inversion du rythme nuit/jour et la majoration des troubles moteurs comme la déambulation.

Il est indéniable que cette crise a généré beaucoup de stress auprès des résidents qui ne pouvaient pas être rassurés par leurs familles malgré les moyens de communication que nous avons mis en place.

5. En conclusion que reprenez-vous de cette crise ? Comment envisagez-vous la suite ? En quoi cette crise modifie le travail et l'organisation quotidienne ?

Malgré le tumulte occasionné, il est notable que cette crise sanitaire est un véritable catalyseur de coopération entre les établissements de santé et un révélateur des compétences.

Il me semble utile d'utiliser ce terreau fertile pour faire voler en éclat les traditionnelles frontières entre le secteur privé et public, afin d'optimiser le parcours de soins de nos résidents, dont certains présentant un profil psychiatrique, nécessitent le développement de notre réseau en matière de santé mentale. ■

■ LA VISIOPHONIE, UN MODE DE COMMUNICATION ALTERNATIF

Par Julie SOCHA *neuropsychologue au FAM Sainte Geneviève 66 résidents*

Lors du premier confinement instauré en Mars 2020 dans le contexte de la pandémie COVID-19, les visites ont été très fortement restreintes, bouleversant ainsi les contacts que les résidents entretenaient avec leurs proches à l'aide d'une tablette et un compte de visiophonie gratuit (Skype®) a été mis en service à l'attention spécifique des résidents. Les proches ont été informés de cette nouvelle organisation qui leur a permis, par le biais de rendez-vous fixés avec

LA CELLULE DE CRISE NDBS

■ Sa composition :

- Les 4 directrices des établissements et la directrice générale
- Les 3 médecins coordonnateurs.
- Les 4 cadres de santé.

■ Ses missions principales :

- Définition de la communication interne et externe.
- Transposition des recommandations de l'ARS en protocoles internes communs.
- Partage des expériences et réponses collectives aux problématiques terrain.
- Mutualisation de compétences et d'équipements
- Répartition des rôles de chacun.

Entre début mars et fin mai
la cellule s'est réunie en moyenne
2 fois par semaine

les professionnels accompagnant, de s'entretenir avec les résidents de façon quotidienne. Cette ouverture sur les nouvelles technologies a nécessité que les professionnels de l'établissement guident par téléphone certaines familles dans l'installation, la découverte et l'utilisation du matériel que chacun avait à disposition : tablette, smartphone, logiciel de visiophonie.

Au-delà de l'objectif initial, la visiophonie a permis à certains résidents de reprendre contact avec des proches éloignés

Devant le succès de cette méthode et la demande croissante de rendez-vous, nous avons rapidement augmenté nos moyens en commandant une tablette par étage, chacune ayant été configurée avec son propre compte de visiophonie.

Depuis cette première expérience et ce jusqu'à aujourd'hui, l'usage des tablettes s'est étendu au-delà du contexte de confinement afin d'assurer une communication continue pour les résidents, soit avec leurs proches éloignés géographiquement, ne pouvant pas se déplacer aisément, soit avec des professionnels extérieurs dans le cadre de leur suivi médical, et paramédical. ■



Résident du FAM Sainte Geneviève en communication avec ses proches.

■ UNE COORDINATION INÉDITE DES RÉSEAUX DE SANTÉ

Par le Docteur Jean-Philippe FLOUZAT

médecin coordonnateur EHPAD Saint Augustin
98 résidents

La période que nous vivons depuis février 2020 a eu au moins une conséquence positive : le **renforcement des liens entre l'EHPAD Saint Augustin et les établissements de santé publics et privés de proximité.**

Lorsque l'établissement a été touché par le Covid en août 2020, nous avons été amenés à faire appel à l'**HAD (Hospitalisation à domicile)** de l'AP-HP (Assistance Publique-Hôpitaux de Paris) qui est intervenue sur place pour des résidents nécessitant des soins techniques lourds afin de soulager les équipes accaparées par la gestion de la crise.

La « **hotline gériatrique** » de l'AP-HP disponible de nuit et le week-end a également été sollicitée pour des situations spécifiques pour lesquelles un avis spécialisé était nécessaire, leurs conseils permettaient de rassurer les équipes sur les décisions à prendre : hospitalisation, maintien du résident dans l'établissement...

Notre partenaire naturel, l'hôpital gériatrique **Léopold Bellan**, a été également d'un appui particulièrement précieux pour de nombreuses situations complexes qui ont nécessité soit un avis sur site avec intervention d'un médecin de l'équipe mobile de l'hôpital soit une hospitalisation programmée après échange téléphonique et transfert d'informations médicales.

Enfin, nous avons parfois été contraints d'hospitaliser en urgence certaines personnes à l'hôpital Saint Joseph.

Tous nos partenaires hospitaliers ont été, je tiens à le souligner, très réactifs et très professionnels. Ils ont été aussi aidants et compréhensifs par rapport à nos besoins.

Enfin, **les médecins généralistes** qui interviennent à l'EHPAD ont été très présents pendant cette période. Nous remercions tous nos partenaires grâce auxquels la prise en charge des personnes malades a pu être réalisée

dans des conditions satisfaisantes, en dépit des difficultés et du contexte très particulier qui, je l'espère, ne se prolongeront pas. ■

“ Ces échanges en amont ont évité dans de nombreux cas, un passage dans un des services d'urgences du territoire, souvent surchargés. ”



Équipe soignante EHPAD Saint Augustin

MAINTENIR LE LIEN MÊME À DISTANCE

Par le docteur Catherine FOUQUES

directrice du CMPP

Affectant fortement le fonctionnement du CMPP, le confinement a entraîné la fermeture des locaux et l'absence d'accueil du public en présentiel.

Paradoxalement l'**activité du CMPP durant cette période a été très soutenue**, comme en témoignent les données chiffrées.

Le travail thérapeutique s'est adapté sous divers modes selon l'âge et la pathologie des patients et des situations familiales.

Les adolescents ont pu bénéficier de séances individuelles maintenues au même rythme qu'en présentiel, soit en visio, soit par téléphone lorsque le mode visio apparaissait trop intrusif.

Les thérapies individuelles concernant des enfants plus jeunes ont souvent nécessité la présence d'un parent intervenant comme tiers dans la communication à distance, affectant donc notablement la prise en charge, privant l'enfant de son échange « secret » avec le thérapeute.

Aussi le **mode distanciel** a-t-il eu un impact d'autant plus fort sur le processus thérapeutique que l'enfant était plus jeune et que le mode de prise en charge privilégiait l'abord corporel. Ce



Séance de psychomotricité CMPP

fut particulièrement le cas de la psychomotricité mais aussi des thérapies éducatives basées sur des médiations (jeux, modelage...) .

Les groupes thérapeutiques ont dû laisser la place à des **entretiens individuels**, modifiant là encore le travail avec nos patients.

Les familles ont été durement éprouvées par le confinement qui a constitué, pour certaines d'entre elles, une véritable épreuve.

La nécessité pour les parents, et souvent pour des mères isolées, de s'occuper de leurs enfants 24h/24 h dans des logements parfois exigües, s'est révélée d'autant plus difficile que les troubles du comportement de certains patients étaient aggravés par la promiscuité et l'angoisse de la contagiosité et du virus. La conflictualité au sein de certaines familles a été réactivée avec le risque de passages à l'acte violents. ■

A TOUS CEUX QUI ONT SU DURANT CETTE PÉRIODE EXCEPTIONNELLE :

- Accompagner les résidents et les patients, avec professionnalisme et compassion,
- Prendre des initiatives dans l'enthousiasme et la solidarité,
- Garder le sens des responsabilités et des priorités,
- Révéler avec force et courage que l'on pouvait compter sur eux.

Nous vous disons merci !

LES FAITS MARQUANTS DE 2020

LES NOUVELLES SOLIDARITÉS

Par **Nadège SILBANDE** directrice adjointe
Résidence autonomie 85 studios

Dans le sillage de ce virus hautement contagieux, sont arrivées de nombreuses mesures de restrictions physiques : distances, gestes barrières, éviter les embrassades, distanciation sociale, dans l'élan de la mise en place du protocole sanitaire, une des valeurs fondatrices de l'accompagnement des personnes fragilisées a été involontairement mise en sommeil : le lien social.

A la Résidence, résidents, professionnels et anonymes ont alors puisé dans leur moindre ressource, pour maintenir ce lien, agir en faveur des plus fragiles et préserver autant que possible l'équilibre du quotidien.

Ainsi plusieurs actions ont vu le jour parmi lesquelles :

Une équipe constituée de professionnels, de résidents et familles, a tenu le pari d'éviter les sorties dites inutiles à un grand nombre de résidents durant les périodes de confinement. Des **courses alimentaires** ont été mises en place deux à trois fois par semaine pour tous.

L'isolement étant de rigueur, et afin de préserver le lien malgré l'enfermement, **l'animatrice du P'tit café**, armée de sa desserte est venue régulièrement offrir aux résidents des douceurs sucrées en faisant du porte-à-porte.



“ Ces actions de solidarités ont été extrêmement salutaires envers nos aînés... ”

Face à la détresse provoquée par l'absence de lien, l'équipe des **psychologues du CMPP** de notre association, est venue en renfort pour accompagner et soutenir les résidents. **Des entretiens par téléphone** ont été réalisés pour les personnes les plus en souffrance. Grâce à cette expérience nous avons développé un projet qui verra le jour en 2021 pour lutter contre la dépression des personnes âgées isolées.

Des activités d'éveil corporel ont été suivies par les résidents depuis leur fenêtre. Cette initiative, a permis d'agir sur l'équilibre et le renforcement musculaire pour préparer chacun à la fin du confinement et pouvoir recouvrer ses capacités physiques habituelles.

Ces actions de solidarités ont été extrêmement salutaires envers nos aînés dont nous savons que le moindre temps d'échange, d'attention est précieux. Elles se poursuivent encore aujourd'hui, à moindre échelle mais avec tout autant de dévouement.

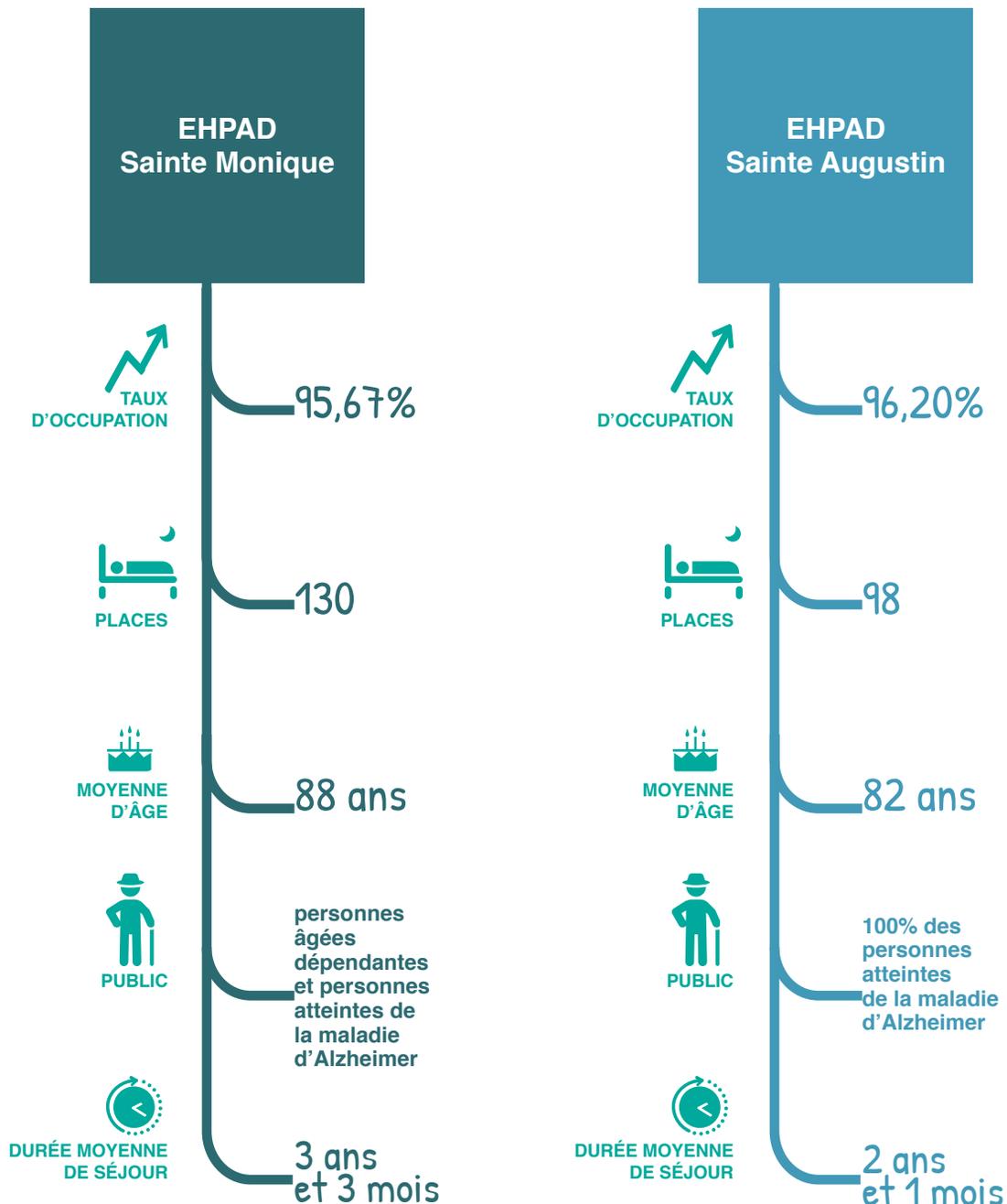
Nous remercions du fond du cœur les partenaires, voisins, amis, familles... pour les petites et grandes attentions qu'ils nous ont témoigné et qui nous ont aidé à garder le sourire :

- ▣ Bergamotte pour ses fleurs et surtout le muguet du 1^{er} mai !
- ▣ Les couseuses solidaires pour les blouses colorées
- ▣ Le Rotary Club pour les petits déjeuners doux du matin
- ▣ Galion et la ville de Paris pour la livraison de masques
- ▣ L'association des commerçants du 14^{ème} pour leurs dons
- ▣ Mavrommatis pour sa livraison hebdomadaire de repas gourmets
- ▣ La Fondation Notre Dame et Franprix pour les chocolats de Pâques
- ▣ Le bailleur social 3F, la Congrégation des religieuses de l'Assomption et l'Hôtel HELZEART Montparnasse pour la mise à disposition de logements.
- ▣ La caisse des écoles du 14^{ème} pour la mise à disposition d'équipements de restauration
- ▣ Total pour les bons d'essence
- ▣ Carrefour pour les facilités de livraison
- ▣ Et tous ceux qui nous ont aidé discrètement sans laisser leur nom

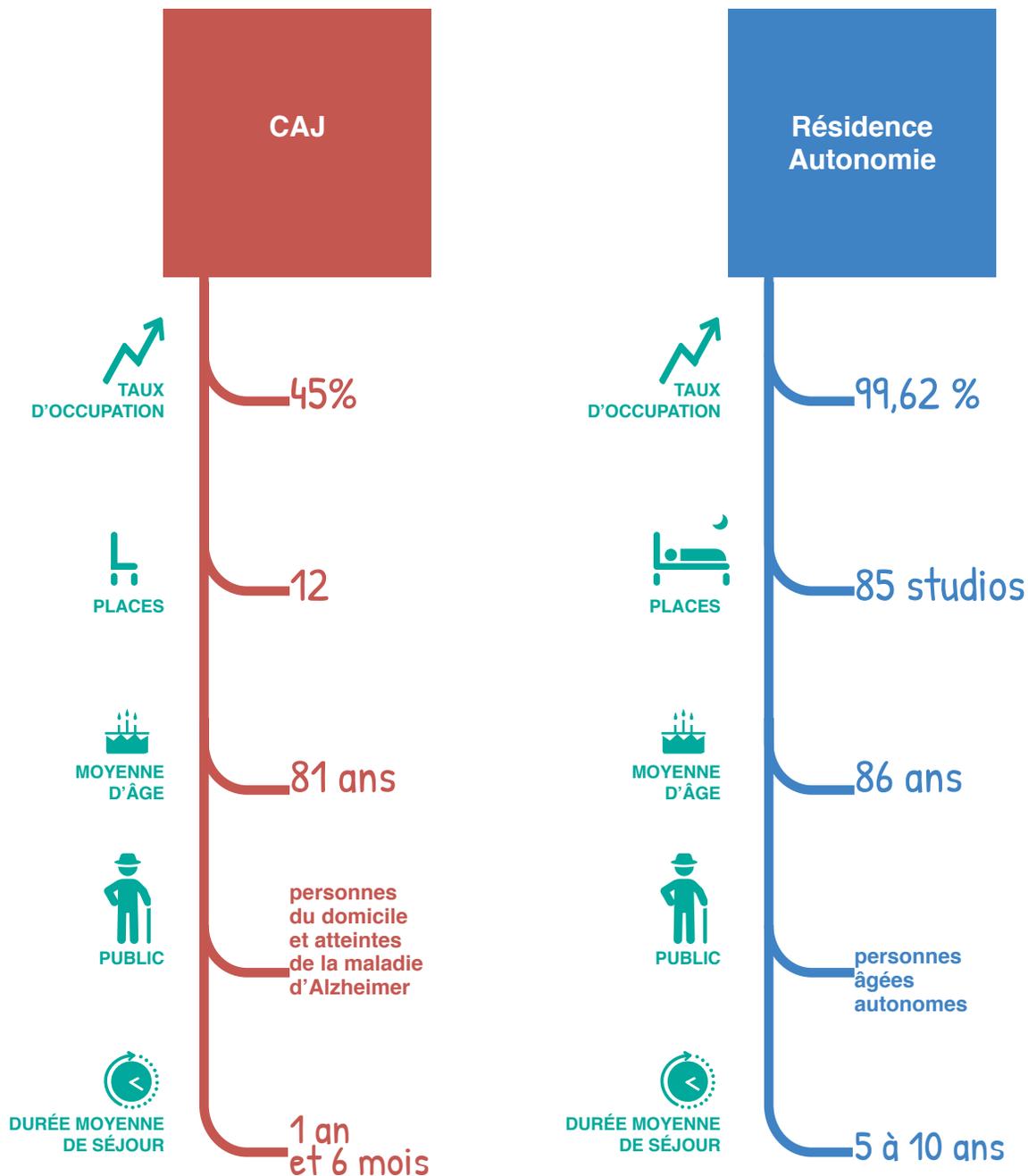


Equipe FAM Sainte Geneviève

ACCOMPAGNER LES PERSONNES AGEES



ACCOMPAGNER LES PERSONNES AGEES



ZOOM

LA TÉLÉMÉDECINE

Par Vony **RAKOTOMANGA** cadre de santé
EHPAD Saint Augustin 98 lits

Avec le confinement nous avons développé la pratique de la télémédecine. La télémédecine est une forme de pratique médicale à distance qui peut concerner plusieurs activités : la téléconsultation, la télé expertise ou encore la télésurveillance par exemple. Elle intervient en complément des consultations en présentiel avec les médecins traitants.

La consultation se déroule en vidéoconférence avec une tablette connectée à une application de « télémédecine ». Une infirmière est toujours présente lors de la téléconsultation d'un résident afin de s'assurer du bon fonctionnement et de la bonne communication entre le résident et le médecin à distance. La présence d'un professionnel tout au long de la consultation limite la déperdition d'information, les échanges avec les médecins spécialistes permettent d'améliorer la coordination hospital/EHPAD dans le suivi de l'état de santé d'un résident.

La télémédecine répond particulièrement bien aux besoins des résidents qui se déplacent avec difficulté et nécessitent un suivi régulier. Ce dispositif pouvant être mobilisé plus rapidement qu'une consultation traditionnelle, il permet une



“La télémédecine intervient en complément des consultations en présentiel avec les médecins traitants.”

meilleure gestion des situations de santé inquiétante et programmer une hospitalisation sans pour autant passer par les différentes étapes habituelles : Samu, urgences...

Les résidents gagnent ainsi en confort et qualité du suivi médical.

Le suivi par la télé expertise permet aussi de réduire les hospitalisations répétées car les médecins peuvent surveiller par vidéo l'évolution des résidents souffrant de maladies aiguës ou chroniques.

Le compte rendu et l'ordonnance parviennent directement à l'établissement sur l'application après la téléconsultation et la mise en place du traitement se fait rapidement.

Actuellement des consultations en gériopsychiatrie et dermatologie ont été mises en place et l'extension de la télémédecine vers d'autres spécialités (dermatologie, pneumologie, cardiologie) sera notre prochaine étape. ■

Témoignage

C'est compliqué de vieillir, dans l'absolu, mais c'est encore plus difficile de voir ses parents vieillir. Un fort sentiment d'impuissance nous submerge et nous envahit. Un jour, la décision est inévitable : l'EHPAD est la seule solution.

Après plusieurs mois à l'hôpital pour un hématorne cérébral, mon papa ne pouvait pas rentrer chez lui, nous avons eu la chance d'avoir une place à Saint Augustin.

Le premier rendez-vous fut mémorable pour tout le monde. En effet mon papa, a été pris d'une bouffée d'angoisse délirante. Très angoissée moi-même, j'ai pu compter sur la bienveillance et le soutien de l'équipe de ce qui deviendrait le nouveau lieu de vie de mon papa.

Toute l'équipe s'est mobilisée pour le calmer et le rassurer.

Cette première étape fut à l'image du service apporté depuis à Saint Augustin.

Après quelques mois, ce fut le tour de ma maman d'intégrer l'EHPAD.

Atteinte de la maladie d'Alzheimer et Parkinson depuis plusieurs années, et malgré les nombreuses aides, il ne lui était plus possible de vivre chez elle.



Là encore, l'accueil et la mansuétude l'ont aidé à prendre ses marques et à s'adapter à ce nouvel environnement.

Aujourd'hui mon papa nous a quitté, et là encore, jusqu'à la fin, toute la famille a été soutenue par l'équipe. Ma maman, elle, est toujours résidente et malgré la situation sanitaire se porte au mieux.

Nous attendons avec impatience le retour à la vie « normale » pour profiter amplement de l'infrastructure du bâtiment et de son espace vert.

Il est heureux d'avoir des établissements comme l'EHPAD Saint Augustin, qui peuvent accueillir nos parents et leurs offrir de la dignité et de l'apaisement dans cette dernière partie de vie.

Le plus difficile à gérer, de mon point de vue, c'est la culpabilité ! Elle est, un peu, atténuée lorsque vous savez que l'environnement est bon et structuré.

Pour nous, famille, c'est un soulagement de savoir nos proches en sécurité et entourés.

Tout n'est jamais parfait, et chaque jour est un défi. C'est pourquoi je m'engage aujourd'hui au sein du CVS (Conseil de Vie Social) pour participer au « mieux vivre ensemble » de tous à l'EHPAD Saint Augustin. ■

Sophie B qui a accompagné ses deux parents à l'EHPAD Saint Augustin.

ACCOMPAGNER LES PERSONNES HANDICAPEES

Le CMPP

(Centre médico-psycho-
pédagogique)



Lieu de
consultation
pluridisciplinaire



321
enfants suivis en 2020



37%
des consultations
ont eu lieu à distance



56%
de consultations individuelles

9%
en groupe

35%
entretiens familiaux

Le FAM

(Foyer d'accueil
médicalisé)



99,48%
de Taux d'occupation



66
Places



54 ans
de Moyenne d'âge



Public :
Personnes cérébro-lésées



Durée moyenne de séjour :
4 ans et 3 mois

■ DÉVELOPPER L'AUTONOMIE PAR DES ACTIVITÉS SOCIALES ET SOLIDAIRES : l'Épi se rit

Par **Liliane BAUT**, *ergothérapeute et*
Christine BONNECASE, *moniteur-éducateur*

Le projet d'épicerie solidaire est né de la volonté de travailler sur les rôles sociaux des résidents et sur une mise en situation d'insertion professionnelle.

Le lundi soir de 17h-18h au rez-de-chaussée, l'épicerie solidaire est ouverte et propose aux résidents et professionnels du FAM des produits de consommation courante (boissons, biscuits, produits d'hygiène, stylos, carnets,...) et des vêtements à des tarifs avantageux ainsi qu'un stand "troc".

Les résidents participent à toutes les tâches qu'impliquent l'ouverture de l'épicerie : choix des produits, achats et commandes, stockage, inventaire, tri et étiquetage des vêtements, préparation des stands, tenue de la caisse, comptabilité, conditionnement.



“ Le lundi soir de 17h-18h au rez-de-chaussée, l'épicerie solidaire est ouverte et propose aux résidents et professionnels du FAM des produits de consommation courante ”

Ils font également remonter les demandes des résidents concernant le développement de l'épicerie au cours de réunions spécifiques.

L'activité a fédéré une quinzaine de résidents. Elle soutient les prises de responsabilités et d'initiatives, et permet aux résidents de construire leur place, tout en développant un esprit coopératif.

Le projet de **l'ÉPI SE RIT** entre pleinement dans les objectifs de maintien de l'autonomie pour les résidents du FAM. ■

SOUTENIR LES AIDANTS



■ 1) NOS MISSIONS

La Plateforme d'Accompagnement et de Répit pour les aidants (PFR) est un dispositif dédié aux aidants, ces personnes qui accompagnent au quotidien et à domicile un proche en perte d'autonomie **liée à l'âge (de plus de 60 ans) ou atteint d'une maladie neuro-évolutive (Alzheimer, Parkinson, SEP, SLA, AVC,...) résidant à son domicile.**

Le proche aidant (conjoint, enfant, voisin, ami, etc.) est le principal bénéficiaire de la plateforme d'accompagnement et de répit, mais l'expérience montre qu'accorder une attention particulière et proposer des activités de qualité aux personnes malades conditionne aussi le répit pour l'aidant (en accueil de jour par exemple).

Depuis sa création, la Plateforme a toujours cherché à **offrir une palette large de possibilités de répit aux proches aidants**, gratuites ou avec un reste à charge modéré, afin de répondre à leurs attentes ou besoins :

► **Offrir du temps libéré** (information sur les accueils de jour ; information sur l'hébergement temporaire ; dispositif de cousinage ; ...)

► Proposer de la **formation** sur les maladies neuro-évolutives

► Proposer des **activités sociales et culturelles** (notamment par le biais de partenariats avec les associations ARTZ et Culture & Hôpital)

► Proposer un **soutien psychologique** (première écoute avec la coordinatrice, puis dans le cadre d'un partenariat nous orientons vers une psychologue libérale spécialisée pouvant recevoir les aidants à leur domicile ou à son cabinet)

► Proposer des **activités de bien-être** (groupe de gymnastique douce, groupe de relaxation, groupe de tai-chi, séances individuelles à domicile de relaxation ou soins esthétiques ; ...)

► **Activités au domicile ou à l'extérieur**, en individuel ou en groupe, pour l'aidant seul ou pour le couple aidant-aidé.

■ 2) LES CHIFFRES EN 2020

En 2020, ce sont **196 aidants** qui ont été rencontrés par la coordinatrice de la plateforme de répit et/ou ont bénéficié d'une des prestations proposées. ■

En Fin d'année 2020, la plateforme d'accompagnement et de répit a été sollicitée pour participer à une **recherche portant sur les bienfaits apportée par l'écoute musicale**. La prise en soin d'une personne dépendante demande beaucoup de temps et d'énergie. Beaucoup d'aidants s'oublent souvent eux-mêmes. L'objectif de ce projet est d'inviter les aidants à prendre du temps pour eux à travers un dispositif thérapeutique. Parmi les dispositifs non médicamenteux, des études cliniques et neurophysiologiques ont mis en évidence le **rôle bénéfique de la musicothérapie**. Celle-ci s'appuie sur des **effets sensoriels, cognitifs, affectifs, comportementaux et sociaux**.

Les Objectifs du projet :

- Apaiser les troubles comme l'anxiété, la dépression, le stress, les angoisses dus à l'accompagnement d'une personne en situation de dépendance.
- Favoriser la communication au sein du groupe aidant / aidé
- Réduire les répercussions physiques et psychiques de l'aide sur la santé des aidants
- Prévenir les situations de crise liées au mal être des aidants

Le projet de **music-care** se base sur une technique de musicothérapie réceptive qui a été standardisée au CHRU de Montpellier : la séquence musicale, ajustable de 20 à 60 minutes, est décomposée en plusieurs phases



qui amènent progressivement la personne à un état de relaxation selon la technique du montage en U.

Dans le cadre de la phase d'expérimentation souhaitée dans ce projet, les tablettes ont vocation à rester 30 jours chez les aidants.

Les suggestions verbales sont ici remplacées par une induction musicale, modèle archaïque du langage. Cette induction musicale personnalisée en fonction de la préférence émotionnelle et affective de la personne, va progressivement amener l'auditeur à un état hypnotique et de relaxation par les variations des composantes musicales comme le rythme, les fréquences, la formation orchestrale et le volume.

La psychologue et coordinatrice de la plateforme de répit ont été formée par Music-care afin de proposer aux aidants le meilleur accompagnement possible. Le déploiement de ce projet est prévu en 2021. ■

AMÉLIORER LA QUALITÉ

RESTITUTION DU QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION 2020

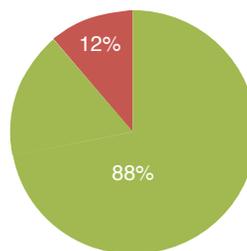
En décembre 2020 nous avons réalisé sur l'ensemble des établissements et services un questionnaire de satisfaction pour **mesurer le niveau de qualité ressenti des actions menées par l'association auprès des publics accompagnés.**

Bien que le résultat soit présenté de façon consolidée, les questionnaires ont été adaptés en fonction de chaque activité. La restitution synthétique concerne les établissements d'hébergement uniquement : Les EHPAD, le FAM et le Résidence autonomie.

Sur la totalité des questionnaires transmis nous avons obtenu 50% de répondants.

Lorsque les résidents n'étaient pas en capacité de répondre par eux même le questionnaire a été complété par un proche.

GESTION DE LA CRISE COVID 19 PAR LES ÉQUIPES :



Covid

- Satisfait
- Non satisfait

Les répondants sont très majoritairement satisfaits de la gestion de crise covid par les équipes.

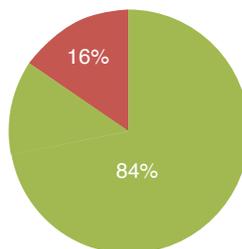
Nous notons une grande satisfaction quant à l'application des protocoles sanitaires, l'organisation des établissements et les conditions des visites des proches.

Les points d'insatisfaction portaient essentiellement sur l'organisation des animations qui sont restées trop peu nombreuses, ainsi que la fréquence des visites des proches.

PRISE EN CHARGE DES ÉQUIPES CONCERNANT LES SOINS

Ce thème regroupe l'ensemble des activités relatives aux soins médicaux, paramédicaux, psychologiques dispensées directement par l'établissement.

Les personnes interrogées sont très majoritairement satisfaites des prestations relatives aux soins dispensés par les professionnels des établissements.



Soins

- Satisfait
- Non satisfait

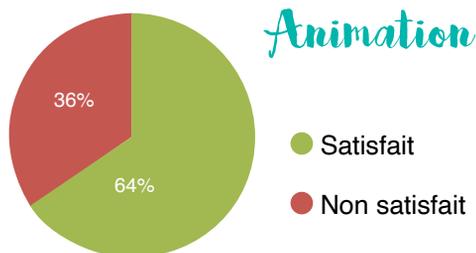
L'insatisfaction porte surtout sur la communication concernant les évolutions de l'état de santé lorsque les répondants étaient des proches.

AMÉLIORER LA QUALITÉ

■ QUALITÉ ET FRÉQUENCE DES ANIMATIONS

Bien que la majorité des répondants soit satisfaite de la qualité des animations, ce domaine reste un axe d'amélioration notamment pour les EHPAD.

Les personnes accompagnées sont en attente d'une meilleure communication sur les activités ainsi qu'une plus grande individualisation. Notons que l'organisation des animations a été très perturbée en 2020 en raison de la crise sanitaire.



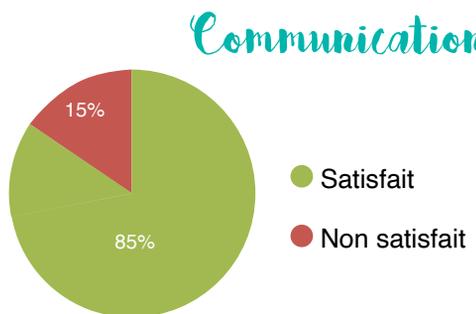
■ QUALITÉ DE LA COMMUNICATION EN GÉNÉRAL ENTRE LES PERSONNES ACCOMPAGNÉES OU LEURS FAMILLES AVEC L'ÉTABLISSEMENT.

Ce thème englobe la réactivité des réponses des professionnels quant aux questions d'ordre logistique, les demandes de rendez-vous, mais aussi la qualité de l'accueil et la disponibilité des professionnels au quotidien.

Les répondants sont très majoritairement satisfaits de la communication avec l'établissement et les professionnels.

Les délais de réponses des professionnels sont particulièrement appréciés, ainsi que la qualité de l'écoute et la disponibilité des professionnels.

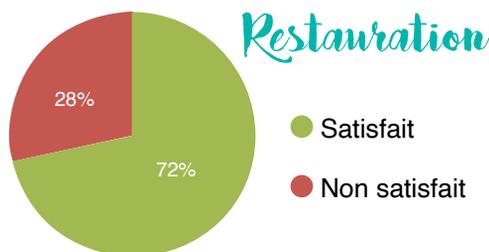
Un point d'amélioration serait la fréquence des informations transmises concernant la vie de l'établissement.



■ QUALITÉ DE LA RESTAURATION

Bien que la majorité des répondants soient satisfaits de la restauration, il s'agit d'un axe d'amélioration identifié par l'association.

L'insatisfaction concerne essentiellement la variété des menus et la qualité du service.



Circuit des médicaments

Le circuit de distribution des médicaments dans un établissement médicalisé occupe une place centrale dans la prise en charge des soins.

4 phases principales composent ce circuit :

- ▀ la prescription par le médecin,
- ▀ la délivrance par le pharmacien
- ▀ le stockage après vérification dans la pharmacie de l'établissement
- ▀ la distribution ou l'administration aux personnes.

De nombreux professionnels interviennent tout au long du parcours : salariés de la structure ou libéraux, médecins, pharmaciens, infirmières, aides-soignants. La mise en place d'un **système informatisé de commande et de préparation** est indispensable pour sécuriser le circuit du médicament.

Chaque résident dispose d'un **dossier médical informatisé** dans lequel les médecins entrent les ordonnances de prescriptions médicales. Ce logiciel est directement connecté avec le système de préparation automatisé de la pharmacie partenaire. A Notre Dame de Bon Secours nous disposons de conventions avec deux officines différentes. Chaque semaine une commande est directement passée via cette interface. Par ailleurs la pharmacie est en capacité d'ajuster à tout moment les **commandes qui peuvent être passées 7j/7**.

Le conditionnement des médicaments diffère selon le système mis en place dans chaque pharmacie et peut se faire sous forme de blister (plaquette) ou bien de sachets nominatifs et horodatés. Pour un meilleur contrôle par les équipes soignantes lors de la réception des traitements et de la distribution, chaque conditionnement comporte aussi un descriptif des différents médicaments à administrer.

La distribution des médicaments relève du rôle propre des infirmiers. Cependant, il arrive dans certains cas que cela soit délégué à une aide-soignante, mais toujours placée sous la responsabilité d'un infirmier. L'administration d'un traitement à un résident est ensuite tracée dans le dossier



patient. L'EHPAD Saint Augustin est équipé d'un système de tablette numérique accrochée au chariot de distribution permettant une traçabilité en temps réel. En 2021 l'EHPAD Sainte Monique sera également équipé du même dispositif.

Au final les médicaments non utilisés, en raison de l'absence d'un résident ou bien d'un changement de traitement sont restitués à la pharmacie pour recyclage. ■

PARTAGER DES PROJETS COLLECTIFS

DU CÔTÉ DU P'TIT CAFÉ

Par Priyanga VISHNUKAMAR, animatrice au P'tit Café

Malgré une année 2020 confinée, nous avons pu réaliser quelques projets pour le plus grand plaisir de tous :

Atelier: Les (C)onversations Ban(C)ales

Il s'agissait de **tourner au p'tit café un court métrage** joué et réalisé par la compagnie Bouche à Bouche **avec des résidents et des habitués du café**. Le court métrage intitulé **« les copains d'Alors »** se retrouve facilement sur la plateforme internet YouTube <https://www.youtube.com/watch?v=i hm0FW9XObA> et s'est déroulé en deux temps. La première semaine en janvier 2020 était uniquement consacrée à **l'écriture des textes** et au **choix des chants**. La 2^{ème} semaine en février 2020 était centrée sur les **répétitions** et la **mise en place des lieux pour le tournage**.



Résidentes de l'EHPAD Saint Augustin durant "le Banquet"

Dans cette réalisation, la Compagnie Bouche à Bouche, fait de son public ses principaux acteurs, **les résidents deviennent acteurs d'un banquet d'exception**.

“ « Les (C)onversations Ban(C)ales » sont une réalisation de la Compagnie Bouche à Bouche qui se situe entre théâtre, performances et arts de rue. ”

Lors du tournage qui s'est déroulé le samedi 22 février 2020 plusieurs bénévoles se sont mobilisés afin d'aider l'équipe et les intervenants extérieurs : costumiers, cuisinière, chanteuse, musicien... L'atelier a pu se finaliser dans de bonnes conditions avant le confinement. Malheureusement, les restrictions sanitaires ne nous ont pas encore permis de nous réunir à nouveau tous ensemble pour un visionnage du film.. ■

PARTAGER DES PROJETS COLLECTIFS

MUTUALISER DES COMPÉTENCES

Par Mathilde BURBOT, CESF

En 2020, la Directrice Générale de l'Association a sollicité des interventions mutualisées d'une **conseillère en économie sociale et familiale (CESF)** pour intervenir dans les différents établissements du site auprès des usagers et de leurs familles, pour les accompagner administrativement.

La mission principale d'une CESF est **d'aider les personnes à résoudre les difficultés liées à la gestion de leur vie quotidienne.**

Concrètement, avec l'avancée de la dépendance et la complexité du système administratif, de plus en plus de personnes arrivent à l'association dans des situations sociales difficiles. Par ailleurs, aujourd'hui, de nombreuses démarches sont informatisées et les publics ne sont pas toujours très à l'aise avec ce mode de communication. Le coût du financement des services liés à la dépendance a aussi un impact important dans les budgets des personnes, il est alors indispensable de les accompagner pour sécuriser leur situation administrative et éviter les ruptures de droits.



Résidentes de l'EHPAD Sainte-Monique

Les interventions ont permis de débloquent des situations complexes, de trouver des solutions adaptées et d'informer un public plus vaste des offres de services proposés à l'Association NDBS.

Les interventions ont été diverses :

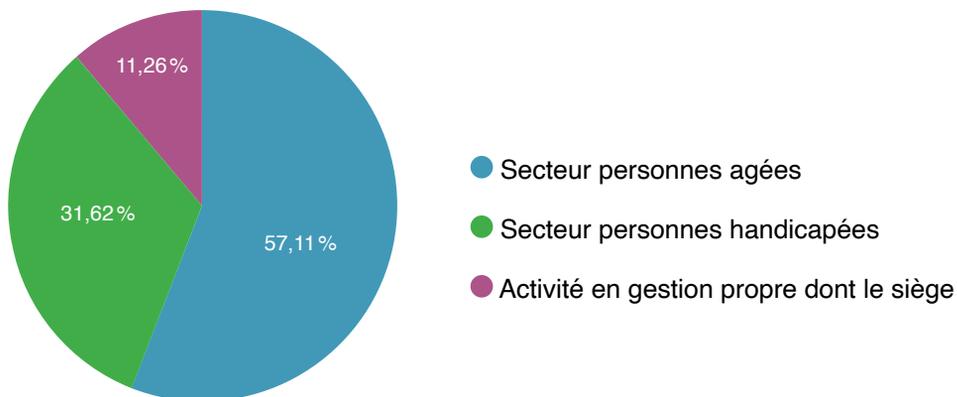
- ▶ Dossiers d'aide sociale à l'hébergement
- ▶ Dossiers d'Allocation Logement
- ▶ Ouverture de droits (CPAM, Aide complémentaire Santé, carte invalidité, Pass Navigo Senior...)

Cette mutualisation et ces échanges se sont déroulés en présentiel au café associatif de NDBS, en respectant les mesures barrières mises en place dans le cadre du Covid 19. ■

GÉRER LES RESSOURCES FINANCIÈRES

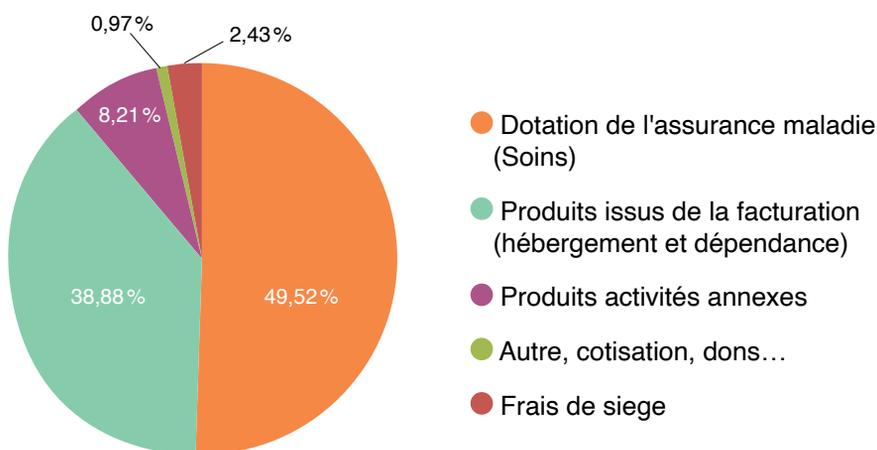
■ RÉPARTITION DU BUDGET PAR SECTEURS

Le budget de fonctionnement de l'association en 2020 s'élève à : **24,7 M€**



■ RÉPARTITION DES RECETTES PAR NATURES

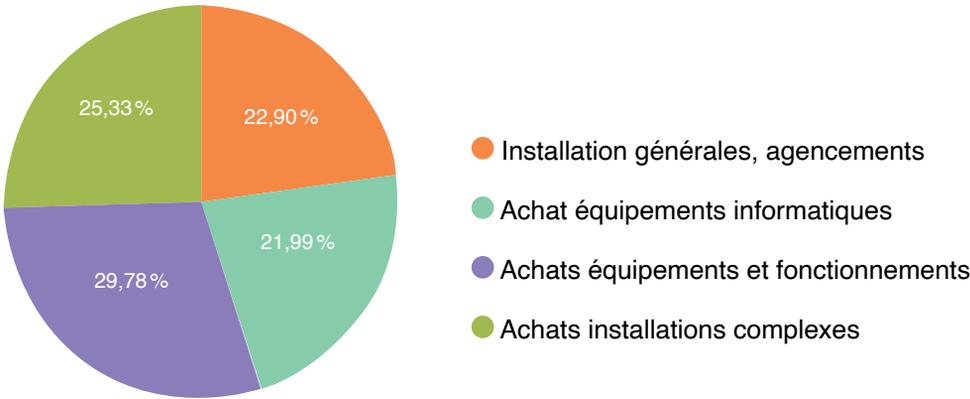
Le budget des recettes par nature de l'association en 2020 s'élève à : **25,2 M€**



GÉRER LES RESSOURCES FINANCIÈRES

■ INVESTISSEMENTS 2020 : répartition par nature

Le montant des investissements dans les établissements en 2020 s'élève à : **28,5 K€**



■ COMPTE DE RÉSULTAT LIÉ AU FONCTIONNEMENT 2020

PRODUITS	Réalisé en 2020
G1 Produits de la tarification	20 994 148 €
G2 Autres produits relatifs à l'exploitation	3 475 932 €
G3 Produits financiers et non encaissables	736 543 €
TOTAL PRODUITS	25 206 623 €

CHARGES	Réalisé en 2020
G1 Dépenses affrentes à l'exploitation courante	3 735 148 €
G2 Dépenses afférentes au personnel	15 577 192 €
G3 Dépenses afférentes à la structure	5 427 993 €
TOTAL CHARGES	24 740 333 €

Résultat comptable : 466 290 €



Association

NOTRE-DAME DE BON-SECOURS

68, rue des Plantes • 75014 PARIS

01 40 52 41 01

contact@ndbs.org

www.ndbs.org

