

**PLAN DE REFONDATION
PILIER 2**



**Toujours
mieux soigner
et accompagner
les patients,
les résidents et
leurs proches**

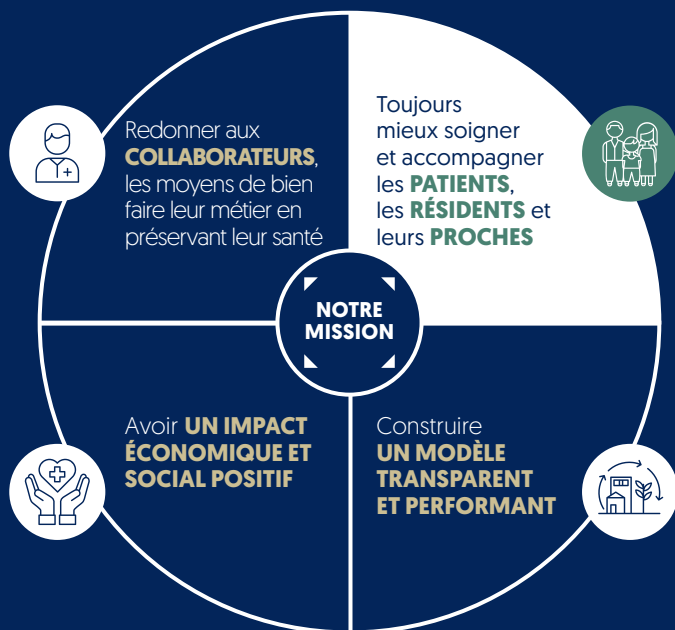
Où en est-on ?



ORPEA CHANGE! AVEC VOUS ET POUR VOUS

Le 15 novembre 2022, nous avons lancé notre plan de refondation **ORPEA CHANGE ! AVEC VOUS ET POUR VOUS**, une étape majeure pour la transformation de nos pratiques et la mobilisation de l'ensemble de nos parties prenantes, autour de quatre piliers fondamentaux.

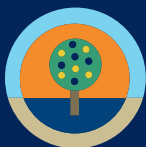
Avec une ambition : redevenir l'acteur de référence de notre secteur.



NOS VALEURS



Un engagement pour l'humain car c'est dans le soin aux plus fragiles que se révèle toute notre humanité.



Le goût pour la vie car prendre soin, c'est cultiver l'envie de vivre.



La soif d'apprendre car plus on apprend, mieux on prend soin.



L'esprit d'entraide car bien aider, c'est d'abord bien savoir s'entraider.



ORPEA CHANGE ! AVEC SES PATIENTS, SES RÉSIDENTS ET LEURS FAMILLES

Notre transformation se fait avec et pour nos parties prenantes.

C'est tout le sens de notre méthode ORPEA CHANGE ! AVEC VOUS : un dialogue régulier pour construire une vision partagée du soin de demain.

Nous sommes dévoués à la santé, aux soins et au projet de vie des plus vulnérables.

Nos patients, nos résidents et leurs familles sont au cœur de notre mission et de l'engagement de nos professionnels de soin, épaulés au quotidien par nos fonctions support et nos partenaires.

Au cours des derniers mois, nous avons lancé de nombreux projets pour repenser nos organisations au service du soins et de l'éthique, ouvrir nos établissements sur le territoire et pour que chacun puisse exercer son métier dans de bonnes conditions.

Aujourd'hui, les premiers résultats de ce travail s'illustrent à travers :

Une nouvelle organisation du soin et de l'éthique

Une personnalisation des parcours de santé et un encadrement renforcé

Un dispositif de médiation inédit

Des modules de formation et de e-learning modernisés

Une nouvelle organisation du soin et de l'éthique

13 octobre 2022

Annonce d'un nouveau comité de direction et renouvellement du conseil d'administration pour remédier, organiser et remobiliser autour d'un projet médical ambitieux.

3 instances créées avec notre Directeur médical, le Professeur Pierre Krolak-Salmon, pour construire notre politique médicale :

Un Conseil scientifique international et interdisciplinaire

présidé par le Professeur de médecine et d'épidémiologie hospitalière Didier Pittet

SES MISSIONS

- Mettre en place un consensus d'experts relatifs aux activités du Groupe, des partenariats académiques, des revues de littérature, des études pilotes.
- Coordonner les appels à projets.

>> des pratiques médicales et soignantes basées sur la science et les bonnes pratiques.

Une Commission médico-soignante

présidée par le Professeur Pierre Krolak-Salmon, Directeur Médical du Groupe ORPEA

SES MISSIONS

- Préparer et suivre notre projet médical et d'accompagnement.
- S'assurer de la sécurité et de l'excellence des soins.
- Organiser la formation continue et l'évaluation des pratiques professionnelles.

>> un encadrement de nos parcours de soins et de nos bonnes pratiques.

Un Conseil d'orientation éthique

dirigé par le Professeur Emmanuel Hirsch, Directeur de l'éthique médicale du Groupe ORPEA

SES MISSIONS

- Recenser les questionnements des équipes internes, des patients, des résidents et de leurs proches ainsi que de l'ensemble des parties prenantes.
- Fixer les lignes d'action de notre démarche éthique, en évaluer la pertinence, la cohérence et l'efficacité au regard des engagements de notre Groupe.

>> un accompagnement et une réflexion sur les grands enjeux de société.

Depuis janvier 2023

Structuration d'une démarche éthique de terrain.

STRUCTURATION NATIONALE

Direction Médicale Groupe

Conseil d'Orientation Éthique

BUREAU

22 membres : siège Groupe, siège Cluster Pays, établissements, (personnels soignants et non-soignants).

COLLÈGE NATIONAL

48 membres : établissements, (personnels soignants et non-soignants), personnalités qualifiées.

COLLÈGE « DÉMARCHE DE VEILLE ET VIGILANCE ÉTHIQUE »

46 membres : établissements, (personnels soignants et non-soignants).



3



contributions au débat public

- Concertation nationale sur la fin de vie
- États généraux des maltraitances
- Nouvelles technologies (consultation de la CNIL)

STRUCTURATION TERRITORIALE

Ambassadeurs
« Éthique, hospitalité,
et bienveillance » en région

MISSIONS DE L'AMBASSEUR

- **En charge** de la démarche éthique du Groupe en région.
- Préside un **collège régional** associant les instances représentatives des patients, des résidents et de leurs familles.
- Fixe une **feuille de route** de sa démarche en concertation avec la direction régionale et la direction éthique du Groupe.

PREMIÈRE PROMOTION

16 personnes nommées et opérationnelles en septembre 2023.

Établissements

Référents « Bienveillance »

Au 31 décembre 2022, 70 % des résidences disposent d'au moins un référent formé.

PROCHAINES ÉTAPES

—
Création d'une cellule de « Consultation éthique urgente »

—
Mise en place d'un collège « Démarche éthique, animation et vie au quotidien »

—
Finalisation de la constitution du réseau national des ambassadeurs « Éthique, hospitalité et bienveillance » en région

Une personnalisation des parcours de santé et un encadrement renforcé



3 temps forts

PERSONNALISER L'ACCUEIL

Un projet défini avec le patient, le résident et ses proches.

Un partage des équilibres entre qualité de vie et sécurité, liberté et soins, intimité et collectivité.

Accompagnement des proches.

PERSONNALISER LE PARCOURS DE SOINS



En personnalisant le parcours de soins selon chaque situation individuelle, dans un parcours gradué et continu, **intégré au sein du Groupe, avec l'extérieur** (partenaires privés publics) **et l'ensemble des acteurs du territoire.**

PERSONNALISER LES SERVICES OFFERTS

En personnalisant **les services** que nous proposons, en nous donnant les moyens de mieux comprendre les attentes et les besoins.

* Soins Médicaux et de Réadaptation

Des équipes renforcées pour améliorer la qualité du soin

Des équipes locales stabilisées dans les établissements autour d'un trio managérial comprenant le Directeur d'établissement, le médecin coordonnateur et le Cadre de santé.

Un investissement dans le **taux d'encadrement** de plus de 10 % pour améliorer notre qualité de soin.

Un dispositif de médiation inédit

23 mars 2023

Un nouveau dispositif de médiation animé par Maître Claude Évin, en collaboration avec l'association Médiation Part'Âge.

OBJECTIF

Favoriser les voies d'un dialogue apaisé entre les équipes et les résidents, les patients, les familles confrontées à des incompréhensions ou des relations tendues.

Un dispositif entièrement pris en charge par ORPEA, sans aucun frais pour les résidents, les patients et leurs proches.

24 médiations

ouvertes lors des 6 premiers mois. 100 % des dossiers ont trouvé une issue favorable ou sont en cours de finalisation.

Des modules de formation et de e-learning modernisés

Une démarche apprenante avec de nombreux modules de formation développés en interne.

Une série de vidéos thématiques

- Fondamentaux « Médical » (Prévention et traitement des escarres, Détresse vitale : les gestes à connaître, La dénutrition...)
- Fondamentaux « Santé mentale » (Troubles cognitifs, Prévention des suicides...)
- Fondamentaux « Éthique » (Éthique et Bienveillance...)
- « Méthodes et pratiques du quotidien » (Hygiène bucco-dentaire, Hygiène des mains, Évaluation HAS en EHPAD...)
- « Utilisation du matériel technique au sein des établissements » (Lève-personne, Verticalisateur draps de glisse, Matelas à air...)

Des capsules vidéos spécifiques

Pour approfondir des sujets traités lors de webinaires de formation et mieux comprendre les concepts, appliquer les techniques de manière plus efficace, respecter les bonnes pratiques gériatriques.

Des outils d'auto-évaluation

Pour mesurer sa progression et consolider ses connaissances.

+ de 40

modules vidéos réalisés ou en cours de réalisation

PROCHAINES ÉTAPES

- **De nouveaux modules de learning : l'administration et la délégation médicamenteuse, les événements indésirables graves, les troubles du comportement, la chute, l'éthique et la bienveillance, le handicap auditif, les soins palliatifs...**
- **Des programmes en construction avec le Conseil Scientifique (le sommeil, les jardins thérapeutiques...)**

ORPEA EN UN CLIN D'ŒIL

76 000

collaborateurs
dont 60 % de
personnel
soignant

Services et Soins à domicile

267 000

patients,
résidents
accueillis, soignés
et accompagnés

Maisons de
retraite



Cliniques
de Soins
Médicaux et de
Réadaptation
(SMR) et
cliniques de
Santé Mentale

Près de

1 000

établissements
dans 21 pays

Résidences Services

ORPEA
CHANGE!
AVEC VOUS ET
POUR VOUS

ORPEA
GROUPE

12 rue Jean Jaurès
92813 Puteaux Cedex

Direction de la Communication
du groupe ORPEA