
PROCESSUS : I. GOUVERNANCE ET MANAGEMENT

Thème : « 1. Communication institutionnelle »

Dates 2023 : 25 mai, 1^{er} juin

Dates 2024 : 8 avril



COMPTE-RENDU

Constat de l'existant:

L'EHPAD possède beaucoup d'outils/vecteurs de communication :

- Plaquettes de présentation de l'établissement
- Documents d'accueil
- Espace CVS dans le hall
- Télévision dans le hall avec diffusions des informations liées à l'établissement
- Site internet
- Blog famille (sur le site internet)
- Affichage interne
- Mailing familles
- Mailing agents

Communication des agents aux familles essentiellement au sujet des contraintes de l'EHPAD. A ce jour, l'établissement ne permet pas aux agents d'avoir une communication positive sur leur travail.

Les points forts :

- Diversité des supports
- Personne dédiée à la communication et animatrice aidante

Les points faibles :

- Malgré les nombreux canaux de communication, les familles ont une méconnaissance et une incompréhension de l'EHPAD
- EHPAD bashing (discours négatif récurrent) véhiculé par les médias, relayé par les familles, les agents et même chez les autorités de tutelles avec une logique de contrôle.
- Absence de soutien institutionnel. L'établissement n'est pas porté par une représentation positive de l'EHPAD sur l'extérieur.
- Pas suffisamment de temps disponible pour mettre à jour les informations. Ce n'est pas dans notre ADN.

Questionnement sur le virage domiciliaire sollicité par les autorités de tutelles qui se fait contre les EHPADs. Il faut communiquer sur les évolutions du modèle et de l'offre de soin des EHPAD. Communiquer positivement dans un environnement agressif.

PROCESSUS : I. GOUVERNANCE ET MANAGEMENT

Thème : « 1. Communication institutionnelle »

Dates 2023 : 25 mai, 1^{er} juin

Dates 2024 : 8 avril

✚ **OBJECTIF STRATEGIQUE n°1** : Une information des usagers plus accessible, transparente, qui rende compte de l'accompagnement quotidien

- **Objectif Opérationnel 1** : information accessible, lisible et régulière
(Pilote : EC)
 - **Fiche action 1** : Lieu physique d'affichage pour les usagers
 - **Fiche action 2** : Lieu physique d'affichage pour les agents
 - **Fiche action 3** : Plus de mailing aux agents au sujet du fonctionnement de l'EHPAD, informations à l'attention des agents
 - **Fiche action 4** : Suivi des connexions blog familles/espace agents (pilottage du site internet)

- **Objectif Opérationnel 2** : Actualisation des informations aux usagers/partenaires/agents
(Pilote : EC)
 - **Fiche action 5** : Communication sur les événements à l'EHPAD (spectacles, conférences, instances)
 - **Fiches action 6** : Actualisation et diffusion des informations hebdomadaires (ateliers, nombre de places, ...)
 - **Fiche action 7** : diffusion des informations (projets, comptes, équipements) aux instances (CVS, CA, CSE)

- **Objectif Opérationnel 3** : Une communication positive
(Pilote : EC)
 - **Fiche action 8** : Insérer des témoignages positifs des usagers et agents, notamment sur les réalisations faites à l'EHPAD

✚ **OBJECTIF STRATEGIQUE n°2** : Communiquer en interne et en externe sur les changements de l'offre de soin de l'EHPAD

- **Objectif Opérationnel 1** : Communiquer sur le cadre et l'évolution réglementaire de l'offre de soin de l'EHPAD
(Pilote : SG)
 - **Fiche action 9** : Communiquer sur les évolutions réglementaires (site internet, mailings, écrits, affichages et instances)

- **Objectif Opérationnel 2** : Communiquer sur les choix stratégiques de l'EHPAD
(Pilote : SG)

PROCESSUS : I. GOUVERNANCE ET MANAGEMENT

Thème : « 1. Communication institutionnelle »

Dates 2023 : 25 mai, 1^{er} juin

Dates 2024 : 8 avril

- **Fiche action 10** : Rapport d'activités des partenariats et des AAP (actions de soins et de prévention à destination du domicile)
- **Fiches action 11** : Films séquentiels/ tuto des activités à valoriser
- **Fiches actions 12** : Promouvoir une politique d'établissement qui déploie l'identité de l'EHPAD « Comme à la maison »
- **Fiche action 13** : Communication des travaux du projet d'établissement / CPOM (site internet, mailings, écrits, affichages et instances)

+ OBJECTIF STRATEGIQUE n°3 : Communiquer à l'extérieur de l'Etablissement

- **Objectif Opérationnel 1** : Communication avec les médias et les partenaires (Pilote : EC)
 - **Fiche action 14** : Information régulière des médias/ partenaires sur l'évènementiel de l'EHPAD
- **Objectif Opérationnel 2** : Communication avec les partenaires institutionnels (Pilote : SG)
 - **Fiche action 15** : Participation aux événements extérieurs en lien avec la personne âgée
 - **Fiche action 16** : Une invitation annuelle in situ l'équipe à l'ARS/CD03