



PIPPA Cahier d'expérimentations

*Se lancer dans une démarche
d'innovation sociale au sein
de la maison du Telhuet*

C'est quoi PIPPA ?

Le projet PIPPA (Parcours d'innovation avec les professionnels et les personnes accompagnées) est une démarche inédite dans le champ du médico-social. Cette démarche vise à créer de nouveaux parcours d'innovation sociale reproductibles.

La démarche PIPPA est portée par Nexem et soutenue par l'OCIRP.

Deux lieux d'expérimentation :

L'EHPAD La Maison du Telhuet, à Port-Jérôme-sur-Seine, en Normandie (Coallia) et l'IME de Saint-Etienne (Adapei de la Loire)

Objectif :

Cocréer des outils et des méthodologies en utilisant le design social, afin d'intégrer l'innovation au sein des organisations, en plaçant les professionnels, les personnes accompagnées et leurs familles au cœur de la démarche.

La Maison du Telhuet :

L'expérimentation se concentre sur le thème "**le parcours d'emménagement**" : offrir un parcours d'emménagement, synonyme d'hospitalité et de convivialité aux nouveaux résidents accueillis au sein de l'EHPAD.

Après des temps d'immersion, d'observation et de mise en pratique, 40 solutions ont été co-conçues par l'équipe projet de l'établissement et l'équipe d'experts constituée de designers et de consultants en innovation sociale. De décembre 2024 à mi-février 2025, environ la moitié de ces solutions seront testées au sein de l'EHPAD.

L'expérimentation PIPPA

Rappel du calendrier

- Mi-février - Finalisation des expérimentations
- Entre mi-février et fin février - Journée de bilan
- Mars - Module de formations

Documentation

C'est-à-dire conserver des traces des solutions qui auront été testées

- **En images** : photos, vidéos, etc.
- **À l'écrit** : verbatims (compte-rendus "selon les termes exacts") de résidents, de familles ou de professionnelles

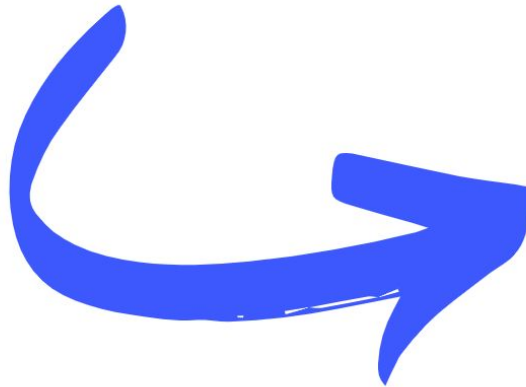
Critères de suivi

Penser à prendre en note les indicateurs de suivi demandés pour les solutions mises en place (cf. slides suivantes)

=> par ex. nombre de résidents à qui il a été remis la carte des lieux détaillée

**Les 20 solutions
de l'expérimentation PIPPA
à la Maison du Telhuet**
(finalisation des expérimentations :
mi-février 2025)

Avant l'emménagement



Solution #1 – Rencontre au domicile

Avant l'emménagement

Rencontre du futur résident, par une professionnelle de l'EHPAD, à son domicile pour créer un lien de confiance, découvrir ses habitudes “chez lui”, recueillir des informations et lui montrer des photos et vidéos de l'établissement



Critères de suivi :

- **Nombre de résidents concernés**
- **Retour d'expérience qualitatif des résidents, familles et professionnels (liste des résidents et professionnels concernés à consigner pour retour d'expérience)**

Solution #2 – Préparation de l'accueil (à confirmer)

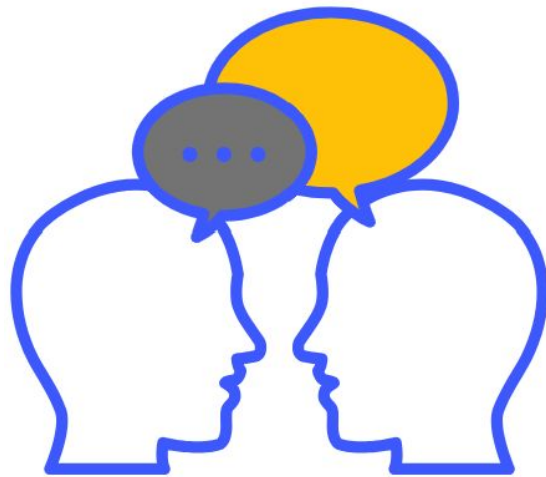
Avant l'emménagement

Sollicitation de l'avis du nouveau résident sur la façon dont il souhaite être accueilli lors de son emménagement :

- Quelles seraient pour vous les conditions les plus favorables pour faciliter votre arrivée/votre accueil à la maison du Telhuet ?
- Avez-vous des appréhensions ?

Cet échange peut être réalisé au domicile ou lors de la visite de pré-admission.

➡ *Faisabilité à confirmer auprès de Virginie Renault, psychologue*



Critères de suivi :

- Nombre de résidents concernés
- Formalisation des éléments issus de ces entretiens
- Retour d'expérience qualitatif des résidents, familles et professionnels (liste des résidents et professionnels concernés à consigner pour retour d'expérience)

Solution #3 – Visite virtuelle de l'établissement

Avant l'emménagement

Proposition d'une visite virtuelle de l'établissement (vidéo ou captation 3D) disponible sur le site ou sur les réseaux sociaux (TikTok ou Facebook) de l'établissement pour que le futur résident, s'il n'a pas la possibilité de s'y rendre avant son emménagement, puisse prendre connaissance des lieux



Critères de suivi :

- **Nombre de résidents concernés**
- **Retour d'expérience qualitatif des résidents, familles et professionnels (liste des résidents et professionnels concernés à consigner pour retour d'expérience)**

Solution #4 – Journée de partage

Avant l'emménagement

Participation du futur résident à une journée de partage ou au temps d'une activité (par ex. le loto), aux côtés des autres résidents de l'EHPAD, quelques mois, quelques semaines, quelques jours avant son emménagement, afin de se familiariser avec l'établissement et lever d'éventuelles appréhensions



Critères de suivi :

- **Nombre de résidents concernés**
- Retour d'expérience qualitatif des résidents, familles (**liste des résidents et professionnels animant les activités à consigner pour retour d'expérience**)

Solution #5 – Annonce futur résident

Avant l'emménagement

Information des résidents de l'EHPAD de l'arrivée prochaine d'un futur résident (par ex. : annonce en salle à manger, lors du déjeuner, annonce sur la chaîne TV de l'EHPAD, affiches, etc.) pour, à la fois, accueillir le futur résident et assurer une bonne communication auprès des résidents "accueillants"



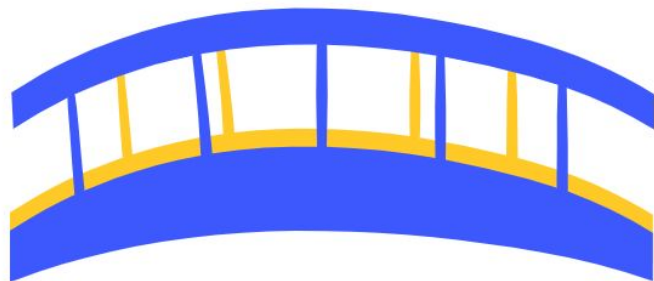
Critères de suivi :

- Affichage effectif de l'information (photographie à prendre)
- Part de résidents ayant remarqué cette information

Solution #6 – Transition douce

Avant l'emménagement

Etablir des passerelles entre les résidences seniors et l'EHPAD et développer les interventions dans des espaces ou des événements fréquentés par les personnes âgées (ex : temps co-organisés avec le CCAS, le Club des seniors des villes, etc.) en vue de démystifier la vie en EHPAD et faciliter la transition du domicile ou de la résidence senior vers l'EHPAD



Critères de suivi :

- Nombre d'interventions et leur qualité (ex: structure, nombre de personnes présentes, etc.)
- Retour d'expérience qualitatif des professionnels ayant réalisé les interventions (liste des professionnels à consigner)

Solution #7 – Temps de dialogue avec familles (à confirmer)

Avant l'emménagement

Mise en place de temps de dialogue et de médiation avec les proches des futurs résidents en amont de l'emménagement pour aborder des sujets perçus comme très sensibles :

- recherche de consentement de la part du futur résident,
- directives anticipées,
- volontés pour les funérailles, etc.

Ces sujets sensibles, s'ils sont discutés, en amont de l'emménagement, avec la psychologue de l'établissement, peuvent permettre aux familles de les aborder plus sereinement avec leur proche, futur résident de l'EHPAD.

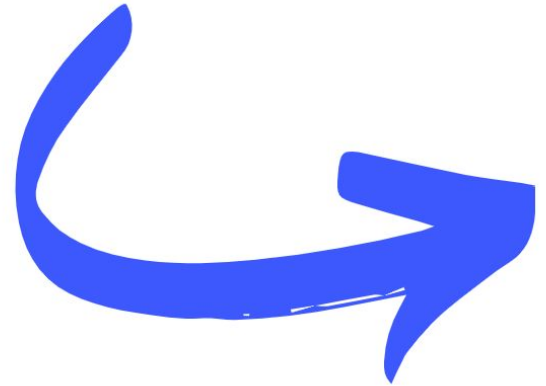


Critères de suivi :

- Nombre de familles concernées
- Retour d'expérience qualitatif des familles et des professionnels (liste des familles et professionnels concernés à consigner pour retour d'expérience)

➡ Faisabilité à confirmer auprès de Virginie Renault, psychologue

Le Jour J de l'emménagement et les semaines suivantes



Solution #8 – Parrainage/marrainage du nouveau résident

Le Jour J de l'emménagement, et les semaines suivantes

Accueil et parrainage/marrainage du nouveau résident par un ou deux résidents de l'EHPAD (par ex. représentants des résidents au CVS) pour pouvoir l'aider à se repérer, s'orienter dans l'établissement, répondre à ses interrogations vis-à-vis du fonctionnement de l'EHPAD, etc.

Point d'attention : accompagnement et préparation à son rôle, par une professionnelle de l'EHPAD, sont à prévoir pour le futur parrain ou la future marraine pour que celui.celle-ci ne se retrouve pas en difficulté



Critères de suivi :

- **Nombre de binômes formés**
- Retour d'expérience qualitatif des résidents et des professionnels ayant participé à la préparation des futurs parrains ou marraines (**liste des résidents et professionnels concernés à consigner pour retour d'expérience**)

Solution #9 – Accueil par binôme de référentes (à confirmer)

Le Jour J de l'emménagement, et les semaines suivantes

Accueil du nouveau résident le jour J par un binôme de référentes (AS, IDE, agent d'hébergement, etc.) qui seront les personnes "points de contact", dans les premiers jours, les premières semaines de l'emménagement en cas de questions/de besoins/de difficultés rencontrées, afin de faciliter le repérage et l'expression de la personne accueillie



➡ *Faisabilité à confirmer par Florence Guilbert, IDEC*

Critères de suivi :

- **Nombre de résidents concernés**
- Retour d'expérience qualitatif des résidents et professionnels référents (**liste des résidents et professionnels concernés à consigner pour retour d'expérience**)
-

Solution #10 – Visite de l'établissement (à confirmer)

Le Jour J de l'emménagement, et les semaines suivantes

Organisation d'une visite de l'établissement par un binôme composé d'une professionnelle et d'un résident qui pourrait être proposée régulièrement (ex : tous les mois à jour fixe) aux nouveaux résidents, afin de permettre de mieux se repérer dans l'espace et de consolider, au fur et à mesure des visites, l'orientation au sein de l'établissement



➡ *Faisabilité à confirmer auprès des équipes*

Critères de suivi :

- Nombre de visites organisées
- Nombre de résidents participant aux visites
- Nombre de résidents accompagnant les visites
- Retour d'expérience qualitatif des résidents et professionnels référents (liste des résidents et professionnels concernés à consigner pour retour d'expérience)

Solution #11 – Présentation voisins de chambre (à confirmer)

Le Jour J de l'emménagement, et les semaines suivantes

Présentation du nouveau résident à ses voisins de chambre (voire ses voisins de l'allée) afin de faciliter l'interconnaissance et l'échange entre "voisins" et accueillir le nouveau résident dans son "quartier"



➡ *Faisabilité à confirmer auprès de Béatrice Moreau, responsable hébergement*

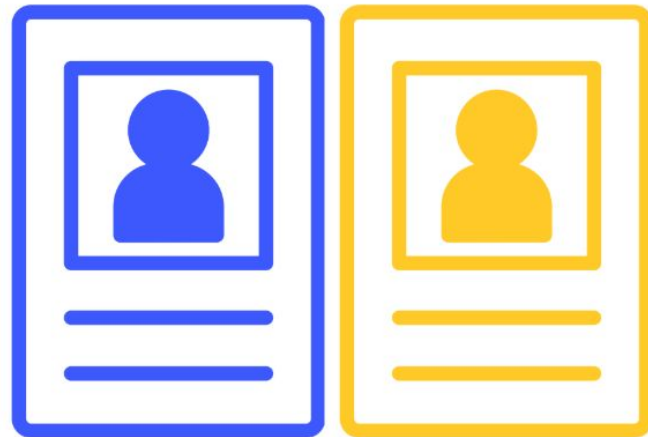
Critères de suivi :

- Nombre de nouveaux résidents concernés
- Retour d'expérience qualitatif des résidents (nouveaux et voisins) et professionnels référents (liste des résidents et professionnels concernés à consigner pour retour d'expérience)
-

Solution #12 – Trombinoscope des professionnel.les

Le Jour J de l'emménagement, et les semaines suivantes

Remise en mains propres et/ou présentation d'un trombinoscope (disponible, par exemple, à l'accueil) présentant l'ensemble des professionnel.les de l'EHPAD (nom, prénom et fonction) aux nouveaux résidents et à leurs proches



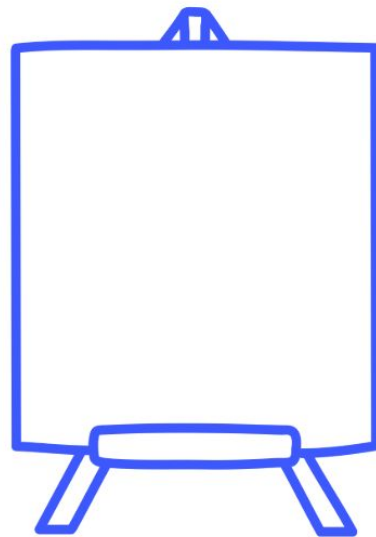
Critères de suivi :

- Existence du trombinoscope
- Nombre de résidents ayant reçu le trombinoscope
- Retour d'expérience qualitatif des résidents concernés (**liste des résidents à consigner pour retour d'expérience**) et des professionnels

Solution #13 – Présentation à table

Le Jour J de l'emménagement, et les semaines suivantes

Mise en place d'une carte de présentation/d'un centre de table indiquant le nom du nouveau résident à ses voisins de table, en salle à manger afin de permettre aux résidents de s'appropriier plus facilement le nom de leur nouveau voisin et de faciliter les échanges



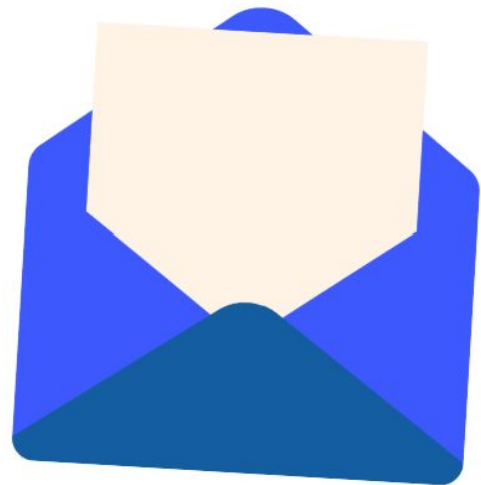
Critères de suivi :

- Affichage effectif de l'information (photographie à prendre)
- Part de résidents concernés ayant remarqué cette information
- Retour d'expérience qualitatif des résidents concernés (liste des résidents à consigner pour retour d'expérience)

Solution #14 – Courrier de bienvenue du CVS

Le Jour J de l'emménagement, et les semaines suivantes

Remise d'un courrier de bienvenue signé de la part des représentants des résidents et/ou familles au Conseil de la Vie Sociale au nouveau résident accueilli. Le courrier peut éventuellement être remis en mains propres par le parrain ou la marraine, si celui.celle-ci est représentant.e du CVS (cf. solution #7).



Critères de suivi :

- Nombre de résidents ayant reçu le courrier
- Retour d'expérience qualitatif des résidents concernés (liste des résidents à consigner pour retour d'expérience)

Solution #15 – Carte détaillée de l'EHPAD

Le Jour J de l'emménagement, et les semaines suivantes

Remise d'une carte détaillée de l'EHPAD avec :

- photos des lieux incontournables : salle à manger, salle d'animation, salon TV, salon de coiffure, etc.
- mode de fonctionnement : par ex. ce qu'on y fait ? quand peut-on y aller ? quelles professionnelles sont présentes pour m'accompagner ? à quels horaires y accéder ? etc.

La carte a pour but d'aider à mieux se repérer et à mieux s'appropriier le fonctionnement des différents espaces.



Critères de suivi :

- **Nombre de résidents ayant reçu la carte**
- **Part de résidents concernés qui se sont servis de la carte**
- **Retour d'expérience qualitatif des résidents concernés (liste des résidents à consigner pour retour d'expérience)**

Solution #16 – Bilan d'étape (à confirmer)

Le Jour J de l'emménagement, et les semaines suivantes

Proposition au résident ayant récemment emménagé d'un bilan d'étape (un à deux mois après son emménagement) pour s'assurer qu'il dispose des informations, de l'accompagnement qui lui sont nécessaires et y remédier dans le cas contraire.

Ce bilan peut être organisé avec ses proches ou en 2 temps : d'abord, le résident seul puis, le résident et/ou ses proches.

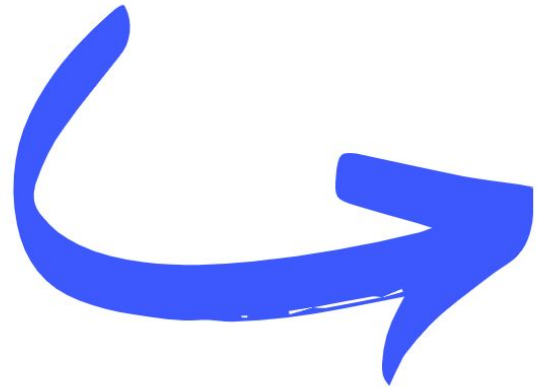


Critères de suivi :

- Nombre de résidents et familles ayant réalisé un bilan d'étape
- Formalisations des éléments issus des bilans d'étape
- Retour d'expérience qualitatif des résidents, familles et professionnels concernés (liste des résidents et professionnels concernés à consigner pour retour d'expérience)

➡ *Faisabilité à confirmer auprès de Virginie Renault, psychologue*

De façon plus générale



Solution #17 – Développement de supports visuels/simplifiés/FALC

De façon plus générale

Création et mise à disposition, auprès des nouveaux résidents accueillis, de supports visuels, simples et/ou en FALC (Facile à Lire et à Comprendre) pour appuyer les présentations des lieux, des professionnels, du fonctionnement de l'établissement, etc.



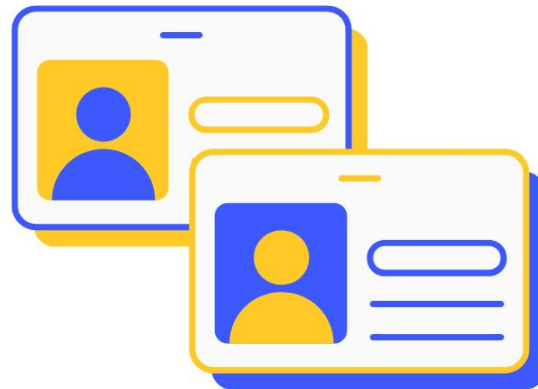
Critères de suivi :

- Effectivité des supports visuels, simples et/ou en FALC (photographies à prendre)
- Appropriation par les résidents de ces supports

Solution #18 – Meilleure identification des professionnelles

De façon plus générale

Meilleure identification et meilleur repérage des professionnelles et de leur rôle : blouses professionnelles différentes (selon les fonctions), port du badge systématique avec prénom + nom de la professionnelle et sa fonction, etc.



Critères de suivi :

- Effectivité des modalités de repérage (photographies à prendre)
- Appropriation par les résidents de ces modalités de repérage

Solution #19 – Groupes de paroles résidents/familles (à confirmer)

De façon plus générale

Mise en place de groupes de paroles entre résidents/familles autour du parcours d'emménagement (partage d'expériences/de vécus)



→ *Faisabilité à confirmer auprès de Virginie Renault, psychologue*

Critères de suivi :

- Organisation effective des groupes
- Nombre de résidents/familles concernés
- Retour d'expérience qualitatif des résidents et familles concernés ainsi que des professionnels qui animent les groupes (liste à consigner pour retour d'expérience)

Solution #20 – Démarche éthique

De façon plus générale

Mise en place d'une démarche éthique

- cafés éthiques familles et professionnelles permettant de répondre à des questionnements éthiques que peuvent se poser les proches d'un **résident nouvellement arrivé** (bénéfice vs risque, non participation comme forme de participation, etc.)



Critères de suivi :

- Organisation effective des cafés éthiques
- Nombre de familles concernées
- Retour d'expérience qualitatif des familles concernées ainsi que des professionnels qui animent les cafés (liste à consigner pour retour d'expérience)
-



Bonne expérimentation PIPPA !