

BTS SERVICES ET PRESTATIONS DES SECTEURS SANITAIRE ET SOCIAL

GESTION – U3

SESSION 2023

Durée : 3 heures 30

Coefficient : 4

Matériel autorisé

L'usage de la calculatrice avec mode examen actif est autorisé.

L'usage de la calculatrice sans mémoire, « type collègue » est autorisé.

Tout autre matériel est interdit.

Document réponse à rendre avec la copie

Annexe A page 12/12

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il soit complet
Le sujet comporte 12 pages, numérotées de 1/12 à 12/12.

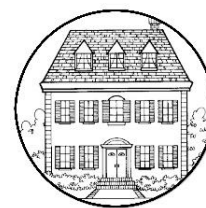
RECOMMANDATIONS AUX CANDIDATS

Le sujet se compose de trois dossiers indépendants. Ils peuvent être traités dans un ordre quelconque mais une étude de cas constitue un ensemble dont il faut bien s'imprégner.

NB : bien qu'inspirées d'un cas réel, pour des raisons de confidentialité et de simplification, les données chiffrées et les mises en situation sont fictives.

BTS SERVICES ET PRESTATIONS DES SECTEURS SANITAIRE ET SOCIAL		Session 2023
GESTION - E3	Code : 23SPE3GE	Page : 1 / 12

EHPAD « LE CHATEAU »
1 rue de la rose
47200 MARMANDE
Tel : 05 58 02 77 50
www.contact@ehpad-lechateau.fr



La Résidence du Château est un établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD) privé à taille humaine afin d'accompagner au mieux les résidents.

Cet établissement peut recevoir 85 résidents autonomes ou dépendants. Il dispose d'une unité protégée dédiée aux personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou de pathologies apparentées.

Au sein de l'établissement, une attention particulière est portée à l'élaboration de réels projets de vie prenant en compte l'ensemble des besoins, verbalisés ou non, de chaque personne. Les familles et l'ensemble des acteurs de l'établissement sont associés à cette réflexion.

Cette structure est composée de :

- un directeur, M. Vanson ;
- une équipe administrative (3 personnes) ;
- une équipe médicale : médecin coordonnateur, infirmière coordonnatrice, infirmiers, aides-soignants, ergothérapeute et kinésithérapeute ;
- une équipe hôtelière : agents de service hôtelier (ASH), agents de lingerie, agents d'entretien, chef de cuisine et cuisiniers.

En tant qu'assistant(e) de la direction, vous collaborez avec le directeur et vous avez en charge les dossiers suivants :

DOSSIER 1 – ANALYSE DE L'ACTIVITÉ	(25 points)
DOSSIER 2 – RECRUTEMENT	(30 points)
DOSSIER 3 – JOURNÉE PORTES OUVERTES	(25 points)

Pour mener à bien vos missions, vous disposez des documents suivants :

Annexe 1 – Comptes de résultat simplifiés de l'EHPAD le Château.....	Page 5
Annexe 2 – Données statistiques sur le personnel de l'EHPAD le Château	Page 6
Annexe 3 – Extrait de courrier de madame Georges	Page 6
Annexe 4 – Fiche de poste d'un(e) aide soignant(e)	Pages 7 et 8
Annexe 5 – Mémo de monsieur Vanson	Page 9
Annexe 6 – Programme de la journée Portes Ouvertes	Page 9
Annexe 7 – Entretien avec monsieur Vanson	Page 10
Annexe 8 – Informations salariales sur le personnel participant à la JPO	Page 11
Annexe A – Document-réponse à rendre avec la copie.....	Page 12

BTS SERVICES ET PRESTATIONS DES SECTEURS SANITAIRE ET SOCIAL		Session 2023
GESTION - E3	Code : 23SPE3GE	Page : 2 / 12

DOSSIER 1 – Analyse de l'activité

Avant la crise sanitaire, l'EHPAD était un véritable acteur de la prise en charge des personnes âgées, notamment dépendantes, de Marmande et ses alentours. Le taux d'occupation était de 100 % ; une liste d'attente comportait même une dizaine de personnes.

Le personnel était en nombre suffisant pour garantir une prise en charge optimale.

Aujourd'hui, la situation a évolué tant sur le nombre de résidents présents dans l'EHPAD que sur le nombre de personnel en poste.

M. Vanson a constaté que des chambres sont restées vacantes. Il est de plus en plus préoccupé et vous charge d'analyser l'activité.

1.1 À partir des annexes 1 et 2, calculer annuellement de 2020 à 2022 :

- les taux d'occupation de l'EHPAD ;
- les évolutions du résultat, en euros ;
- les profitabilités.

M. Vanson a pu constater par ailleurs une rotation plus importante qu'avant la crise, de certaines catégories professionnelles de salariés.

1.2 À partir des annexes 1 et 2, calculer annuellement de 2020 à 2022 :

- les taux de charges de personnel ;
- les taux d'évolution des charges de personnel.

1.3 Sur la base de vos résultats précédents et des annexes 1 à 3, présenter votre analyse de la performance et de la situation du personnel de l'EHPAD, dans une note de synthèse.

DOSSIER 2 - Recrutement

Votre analyse a mis en avant la nécessité urgente de renforcer les équipes, en particulier celle des aides-soignants(es). Vous avez conclu avec M. Vanson de procéder au recrutement de trois aides-soignants(es) volants(es), qui seraient capables d'intervenir sur tous les services, pour remplacer le personnel absent.

Vous êtes chargé(e) à l'aide des annexes 4 et 5 de mettre en œuvre le recrutement de ces 3 aides-soignants(es) volants(es).

À partir des annexes 4 et 5 et de vos connaissances,

2.1. Rédiger une offre d'emploi pour ce recrutement.

Les modes de diffusion standards des offres d'emploi (Pôle Emploi, presse spécialisée ou gratuite) donnent peu de retours. La direction vous demande d'en proposer d'autres.

2.2 Proposer 3 modes de diffusion pertinents en justifiant vos propositions.

Vous avez en charge de concevoir l'outil d'aide à l'embauche.

2.3 Dresser le profil de poste d'un(e) aide-soignant(e) « volant(e) ».

M. Vanson se donne comme priorité l'implication et la fidélisation de son personnel pour garantir une prise en charge optimale des résidents.

2.4 Proposer 4 moyens permettant de favoriser l'intégration des nouveaux salariés.

DOSSIER 3 – Journée Portes Ouvertes

Suite à la présentation de votre analyse lors du dernier comité de vie sociale, il a été décidé d'organiser une journée Portes Ouvertes le samedi 24 juin 2023. L'objectif est de promouvoir l'EHPAD à Marmande et aux alentours afin d'augmenter le taux d'occupation de l'EHPAD.

Sur la base du volontariat, aucun membre du personnel ne s'est proposé pour participer à cette manifestation. Vous prévoyez donc une réunion de travail dont l'ordre du jour porte sur l'organisation de la journée Portes Ouvertes. Votre objectif est de convaincre quatre salariés d'être présents ce jour-là, pour s'occuper uniquement de la manifestation.

3.1 Proposer 3 leviers de motivation pour encourager le personnel à s'investir.

Vous avez su mobiliser et convaincre certains salariés. Par la suite, vous avez réfléchi à l'élaboration du programme de cet événement et le soumettez à monsieur Vanson.

À partir des annexes 6 à 8 :

3.2 Établir le budget total de l'opération Portes Ouvertes (document réponse à rendre avec la copie – annexe A).

3.3 Conclure sur la faisabilité financière de cette manifestation et proposer, le cas échéant, des solutions de financement complémentaires.

Annexe 1 – Comptes de résultat simplifiés de l'EHPAD le Château pour les années 2020, 2021, 2022

Comptes de résultat de l'EHPAD Le Château

Charges	2020	2021	2022	Produits	2020	2021	2022
Charges d'exploitation				Produits d'exploitation			
Achats et charges externes (1)	352 665	301 056	292 454	Prestations de services	1 925 029	1 643 317	1 596 365
Impôts, taxes et vers. Assimilés	25 795	22 020	21 391				
Salaires	1 062 702	1 135 358	935 645				
Charges sociales	366 632	391 698	322 798				
Dotations aux amortissements	23 100	19 720	19 156				
Total I	1 830 894	1 869 852	1 591 444	Total I	1 925 029	1 643 317	1 596 365
Charges financières				Produits financiers			
Charges d'intérêts	1 980	1 876	3 287	Revenus des valeurs mobilières	4 530	1 250	3 870
Total II	1 980	1 876	3 287	Total II	4 530	1 250	3 870
Charges exceptionnelles				Produits exceptionnels			
Sur opérations en capital	5 340	2 540	4 721	Sur opérations en capital	6 750	3 120	5 230
Total III	5 340	2 540	4 721	Total III	6 750	3 120	5 230
Total des charges	1 838 214	1 874 268	1 599 452	Total des produits	1 936 309	1 647 687	1 605 465
Solde créditeur = bénéfice	98 095	0	6 013	Solde débiteur = perte	0	226 581	0
Total général	1 936 309	1 874 268	1 605 465	Total général	1 936 309	1 874 268	1 605 465

(1) Achats de matières premières, fournitures diverses, assurance, téléphone, honoraires...

Remarque : Suite aux Ségurs de la santé 1 et 2, le personnel a obtenu une prime ainsi qu'une revalorisation salariale en 2021 et 2022.

Rappel : Profitabilité = $\frac{\text{Résultat} \times 100}{\text{Chiffre d'affaires}}$

Taux de charges = $\frac{\text{Charges} \times 100}{\text{Chiffre d'affaires}}$

Annexe 2 – Données statistiques sur le personnel de l'EHPAD le Château

Taux de départ par métiers			
Année	2020	2021	2022
Catégorie professionnelle			
Directeur	0%	0%	0%
Personnel administratif	0%	0%	0%
Personnel médical coordonnateur	0%	0%	0%
Personnel de cuisine	0%	0%	0%
Agent d'entretien	0%	0%	0%
Personnel de lingerie	0%	0%	0%
Infirmier	0%	0%	25%
Kinésithérapeute	0%	0%	0%
Ergothérapeute	0%	0%	0%
Animateur	0%	0%	0%
Aide-soignant	0%	6%	70%
Agent de service hospitalier	0%	8%	18%

Taux de départ par motif de départ			
Année	2020	2021	2022
Motifs de départ			
Démission	0%	50%	40%
Licenciement	0%	0%	50%
<i>dont abandon de poste</i>	0%	0%	40%
Rupture conventionnelle	0%	50%	0%
Retraite	0%	0%	10%
Autres	0%	0%	0%

Nombre de résidents		
2020	2021	2022
82	70	68

Annexe 3 – Extrait de courrier de madame Georges, représentante élue des familles des résidents

Viviane Georges
Représentante des familles des
Résidents de l'EHPAD le Château

Objet : Alerte sur la prise en charge

Monsieur le Directeur,

Par la présente, nous, familles des résidents, souhaitons porter à votre attention la négligence concernant la prise en charge de nos parents. En effet, nous avons constaté à de nombreuses reprises un manque d'hygiène (toilette effectuée en quelques minutes, quand elle est faite... ; changes effectués une seule fois par jour...). La qualité de soin s'est considérablement dégradée ces derniers mois : il est de votre devoir de réagir très rapidement [...]

FICHE DE POSTE AIDE SOIGNANT(E)

MISSIONS

Accompagnement du résident de l'EHPAD dès son admission jusqu'à sa fin de vie, en accord avec son projet de soins et projet de vie dans les actes et activités de sa vie quotidienne.

- Assurer la continuité des soins
- Sécuriser et accompagner les personnes âgées
- Participer au bon fonctionnement de l'établissement
- Contribution à son bien-être et dans la mesure du possible lui faire retrouver son autonomie
- Contribution à l'hygiène des locaux communs et collectifs et de l'environnement du résident

1 - Dispenser des soins d'hygiène et de confort au résident

- ✓ Hygiène corporelle et confort de la personne

Application des objectifs de soins décidés en équipe

Aide au lever et au coucher des résidents

Aide à la toilette (totale ou partielle)

Réalisation des changes

Prévention des risques d'escarres

Massage des membres inférieurs pour soulager

Participation à la gestion des stocks des produits (incontinence et autres) : contrôle et rangement

Vérification du matériel nécessaire

Participation aux transmissions orales et rédaction des transmissions écrites

- ✓ Dispenser des soins dédiés à l'alimentation et à l'hydratation

Aide à la prise des repas de certains résidents (collations, petits-déjeuners)

Prévention des fausses routes

Contrôle de l'hydratation

Contrôle de la prise de médicaments lors des repas (petit-déjeuner)

Vérification des repas en fonction des régimes

- ✓ Dispenser des soins liés à l'élimination

Accompagnement des résidents aux toilettes pour rééducation urinaire

Aide à l'élimination

- ✓ Dispenser des soins liés au sommeil

2 – Observer la personne et mesurer les principaux paramètres liés à son état de santé

- ✓ Observer l'état général et le comportement de la personne

Surveiller les paramètres vitaux

Transmissions orales et écrites sur l'état de santé du résident

3 – Aider l'infirmière à la réalisation des soins

Distribuer et aider à la prise de médicaments préparés par l'infirmière (si acte de la vie courante)

Aider aux soins mortuaires au sein de l'EHPAD

4 – Assurer l'entretien immédiat de la personne et la désinfection des lits

5 – Entretenir les matériels de soins

- ✓ Laver, décontaminer, nettoyer, désinfecter certains matériels de soins

Préparation et test de la solution de décontamination

Emplacement des matériels à décontaminer selon les procédures définies

Nettoyage, séchage et conditionnement des matériels

- ✓ Entretien des chariots propres, les salles et les fauteuils roulants

6 – Participer aux activités non médicamenteuses

Activités de toucher-massage, aromathérapie, musicothérapie, relaxation

Stimuler les résidents par des activités

7 – Gérer les urgences

Soins des premiers secours et appels des personnes relais : médecin, Samu, transports ambulanciers

Contact de la famille ou du représentant

Préparation des documents nécessaires

Prise en charge du conjoint, le cas échéant

8 – Participer à la vie de l'établissement

Recueillir et transmettre des observations par oral et par écrit pour maintenir la continuité des soins

Participation aux commissions : commissions menus, conseil de vie sociale etc...

Réunions de travail : projet de soins, projet de vie...

9 – Accueillir, informer et accompagner les personnes et leur entourage

Assurer une communication verbale et non verbale contribuant au bien-être du résident

Gérer les communications téléphoniques et transmettre les appels

Accompagner les résidents en fin de vie : apporter soutien et réconfort

10 – Accueil et accompagnement des stagiaires en formation

Annexe 5 – Mémo de monsieur Vanson, relatif aux informations sur les postes d'aide-soignant (e) à pourvoir



Annexe 6 – Programme de la journée Portes Ouvertes



**Vous êtes les bienvenus au Château
le samedi 24 juin 2023**

9h-9h45 : **Atelier réveil musculaire**, organisé par Laurine, l'ergothérapeute

10h30-11h30 : **Gymnastique douce**, par l'association GO GYM

12h-14h : **Repas musical**, ouvert à tous (tarif de 15 euros/personne extérieure)

15h-16h30 : **Atelier Cuisine**, organisé par Pierre – cuisinier au Château

16h30-17h30 : **Chorale**, avec les élèves de l'école de Marmande et **Goûter**
Remise de prix aux enfants

Programme ouvert à tous !

Annexe 7 – Entretien avec M. Vanson

Vous : Monsieur Vanson, voici la proposition de programme pour la journée portes ouvertes. Qu'en pensez-vous ?

Monsieur Vanson : Regardons ensemble... Laurine, l'ergo est d'accord pour participer ? Quelle bonne nouvelle ! Ainsi que Pierre ! De mon côté, j'ai convaincu Anna à l'accueil et Yasmina l'aide-soignante de participer à raison de 7h chacune : cela sera très bien ainsi, nous n'avons pas besoin de davantage de personnel. Vous leur avez bien précisé qu'ils seront payés en heures supplémentaires, majorées à 25% ?

Vous : Oui, par contre Pierre et Laurine ne resteront que le temps de leur atelier.

Monsieur Vanson : D'accord. Je vois que vous avez demandé à l'association GO GYM de venir faire une intervention. Bonne nouvelle... gratuitement ?

Vous : Non... ils nous factureraient 150€ leur intervention mais je pense que cela vaut le coup...

Monsieur Vanson : Oui... cela sera apprécié. D'ailleurs, j'ai dégagé un budget pour cet événement de 600 €.

Vous : Merci pour l'information. J'ai prévu un atelier cuisine l'après-midi, nous avons pensé avec Pierre en avoir pour 120 € de fournitures.

Monsieur Vanson : Oui, il risque d'y avoir du monde et l'atelier permet de préparer le goûter qu'il y aura après, si j'ai bien compris ?

Vous : Oui, tout à fait ! Il est prévu de faire des gâteaux au chocolat et des tartes aux fruits.

Monsieur Vanson : Cela plaira à tout le monde. Prévoyez une dépense boissons pour le goûter de 50€.

Vous : Oui, je n'y avais pas pensé. Pour la remise des prix aux enfants, je pensais offrir à tous un livre et des sachets de bonbons. L'école m'a dit qu'il y aurait 15 enfants.

Monsieur Vanson : Oui, c'est bien. Vous en aurez pour 15 € par enfant, j'ai déjà effectué ce type d'achat.

Vous : Je prévois que nous ayons 30 personnes de l'extérieur qui viennent manger à midi. J'ai vu avec le cuisinier : je les facture 15 € par personne ; cela nous revient à 6 €/repas. Il ne reste plus qu'à évoquer la question de communication : comment j'informe le public ? Affiches dans les commerces ? Flyers ? Information sur les réseaux sociaux ? Sur le site internet ?

Monsieur Vanson : Essayons par tous les moyens, il nous faut du monde ! Prévoyez une dépense pour cela de 60 €. N'hésitez pas à faire des supports attractifs.

Vous : Merci beaucoup. Je pense avoir tout pour continuer la préparation de la journée. Je commence par voir si j'arrive à boucler le budget. Sinon, il faut que je réfléchisse à d'autres solutions de financement.

Annexe 8 – Informations salariales sur le personnel participant à la journée Portes Ouvertes

Laurine, ergothérapeute
payée
16€ brut de l'heure

Pierre, cuisinier
payé
14€ brut de l'heure

Anna, agent accueil
payée
12€ brut de l'heure

Yasmina, aide-soignante
payée
13€ brut de l'heure

Autre information salariale :
Taux de charges patronales : 44%

Annexe A – Budget : « PORTES OUVERTES »

Document-réponse à rendre avec la copie

ÉLÉMENTS	MONTANTS EN €
RECETTES	
TOTAL des RECETTES	
DÉPENSES	
TOTAL DES DÉPENSES	
EXCÉDENT OU DÉFICIT	

