

Foyer d'Accueil Médicalisé Accueil de Jour « Les Copains à Bord »



Projet de Service 2017 - 2021

Validé par le CA du 14 décembre 2017
Soumis à l'avis du CVS le 20 décembre 2017

Un établissement de



Les Papillons Blancs

Hénin - Carvin

SOMMAIRE

I. Présentation de l'Association		page 4
I.1. Son Histoire		
I.2. Ses Valeurs		
I.3. Ses Missions		
I.4. Ses Principes d'action		
I.5. La Fiche d'identité associative		
I.6. Les Engagements d'association gestionnaire		
I.7. Les Priorités et les Objectifs sur la période 2017 - 2021		
II. Présentation du service		page 9
II.1. Histoire du service		
II.2. Cadre Juridique et Agrément		
II.3. Localisation et Territoire		
II.4. Zone d'intervention		
II.5. Les Missions		
III. Le Public et son entourage		page 13
III.1. Les caractéristiques du public accueilli		
III.2. Les besoins et attentes du public accueilli		
III.3. Les besoins et attentes de l'entourage familial		
IV. Le parcours de vie		page 17
IV.1. De l'admission à la sortie		
IV.2. Les modalités d'accompagnement		
IV.2.1 les modes d'accueil		
IV.2.2 le projet personnalisé		
IV.3. Les différents services		
IV.4. Le parcours de soins : PREVENIR - SOIGNER - EVALUER – COORDONNER		
V. Les prestations de service		page 23
V.1. Les prestations hôtelières		
V.2. Les prestations logistiques		
VI. Partenariats, modalités de coopération et travail en réseau		page 24
VI.1. Les cartes partenariales		
VI.2. Le travail en réseau		
VI.3. Le conventionnement		

- VII. **Organisation et fonctionnement du service** page26
- VII.1. Les ressources humaines
 - VII.1.1 Les organigrammes hiérarchique et fonctionnel, les ratios
 - VII.1.2 Les compétences mobilisées – les qualifications
 - VII.1.3 La formation – les entretiens individuel et professionnel
 - VII.1.4 Organisation – Réunions – La régulation des pratiques
 - VII.1.5 Accueil des stagiaires, des bénévoles, des CEA
 - VII.2. Les ressources matérielles
 - VII.2.1 Le cadre bâti
 - VII.2.2 La sécurité, la prévention et la gestion des risques
 - VII.2.3 Les moyens de transport
- VIII. **Les modalités de participation et d'intervention des adultes accueillis et de sa famille – Les dispositifs propres à garantir le droit des adultes accueillis**
page 35
- VIII.1. Le Conseil de Vie Sociale – Enquêtes de satisfaction
 - VIII.1.1 Le Conseil de Vie Sociale
 - VIII.1.2 Les enquêtes de satisfactions
 - VIII.2. Accès aux dossiers – accès au dossier papier – dossier informatisé IMAGO
 - VIII.3. Réunion d'Adultes accueillis – Commission menu – autres dispositions de recueil de
 - VIII.4. Participation de la famille – Représentant légal – entourage – personne de
 - VIII.5. Promotion de la bientraitance et lutte contre la maltraitance
- IX. **L'amélioration continue des pratiques et les moyens d'évaluation et de contrôle** page 39
- IX.1. La démarche Qualité Associative
 - IX.2. La démarche d'évaluation interne
 - IX.3. La démarche d'évaluation externe
- X. **Le plan d'action à 5 ans** page 41
- X.1. Perspectives
 - X.2. Plans d'action
 - X.2.1. Favoriser l'intégration dans la cité
 - X.2.2. Le parcours de soins et de santé
 - X.2.3. L'accompagnement du vieillissement des Résidants mais aussi des parents
 - X.2.4. La poursuite du développement de l'aide aux aidants
 - X.2.5. La prise en compte de l'évolution du public, l'hétérogénéité du public
 - X.2.6. Développer la participation des Résidants dans la vie collective
 - X.2.7. Développer les partenariats
 - X.3. Fiches actions
 - X.4. Modalités d'évaluation, de suivi, et de révision de projet

Préambule

Le FAM-Accueil de Jour les copains à bord, est un établissement médico-social géré par l'association l'APEI Les Papillons Blancs d'Hénin-Carvin, qui accueille depuis 2015, des personnes adultes en situation de déficience intellectuelle, de plurihandicap, de polyhandicap, de handicap psychique.

Sa mission est d'offrir un lieu de vie adapté qui favorise le développement personnel des adultes accueillis, leur intégration sociale et leur vie relationnelle, par la mobilisation de leurs acquis à travers des activités occupationnelles ou cognitives stimulantes.

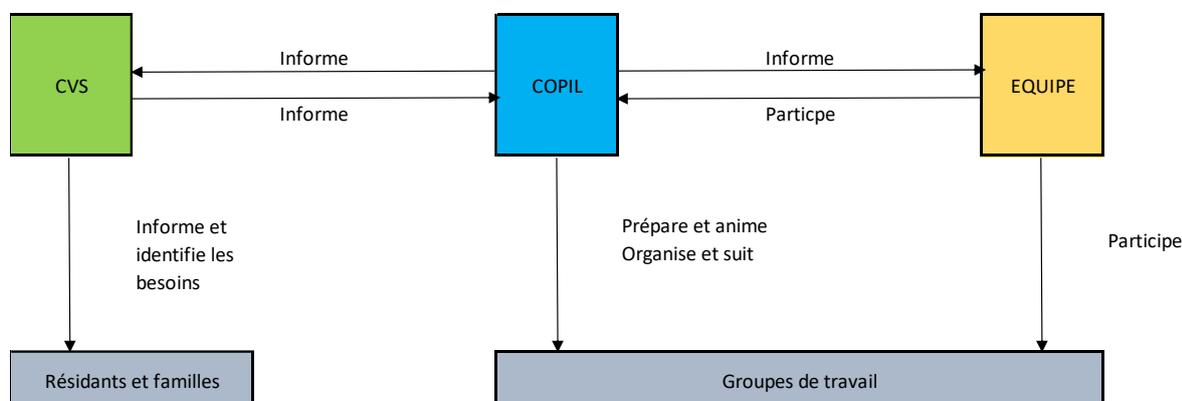
Pour cela, le FAM-Accueil de Jour répond à sa mission de placer l'adulte accueilli au centre du dispositif, en développant sa responsabilisation, son autonomie et sa participation. Dès lors, le résidant n'est plus seulement bénéficiaire de l'intervention, mais aussi acteur de son projet de vie et son projet de soin.

Le projet d'établissement du FAM-Accueil de Jour est le fruit d'une réflexion et d'une analyse des besoins et attentes des adultes accueillis, des familles et des partenaires, des méthodes professionnelles d'accompagnement, dans le but d'améliorer la qualité du travail de l'équipe pluridisciplinaire et d'atteindre pleinement les objectifs.

Ce processus mené en interne, a été possible grâce à forte mobilisation et participation des différents acteurs du service, adultes accueillis, familles et équipe pluridisciplinaire.

Un Comité de Pilotage (COFIL) a été constitué. Il était composé de représentants du service (médical, paramédical, administratif et direction). Ce COFIL était chargé de mettre en place la méthodologie de travail, du suivi de l'actualisation du projet d'établissement et de son écriture.

Méthodologie :



Chaque acteur, par ses compétences, a enrichi ce projet de service et de ce fait, le projet associatif...

I. Présentation de **Apei** Les Papillons Blancs Hénin - Carvin

Association de parents, de personnes handicapées mentales et de leurs amis

Affiliée à l'  Unapei , Reconnue d'Utilité Publique

I.1. Son Histoire

60 ans d'Actions, de Solidarité, de Combats !

	1959 :	Création de l'Association
	1959-1967 :	L'ère fondatrice
	1967-1975 :	Emergence d'un secteur de l'enfance
	1975-1984 :	Développement progressif et maîtrisé en filière
	1984-2000 :	Consolidation des structures existantes
	Les années 2000 :	Modernisation et intégration
	Depuis 2010 :	Un nouveau développement



I.2. Ses Valeurs

L'Apei d'Hénin- Carvin s'inscrit pleinement dans la Charte des Droits et des Libertés de la personne accueillie issue de la loi de modernisation du secteur social et médico-social du 2 janvier 2002. En qualité de membre adhérent, l'Apei – Les Papillons Blancs d'Hénin-Carvin fait siennes les valeurs de l'Unapei.

Humanisme

Solidarité et Esprit d'entraide

Citoyenneté

Militantisme

I.3. Ses Missions

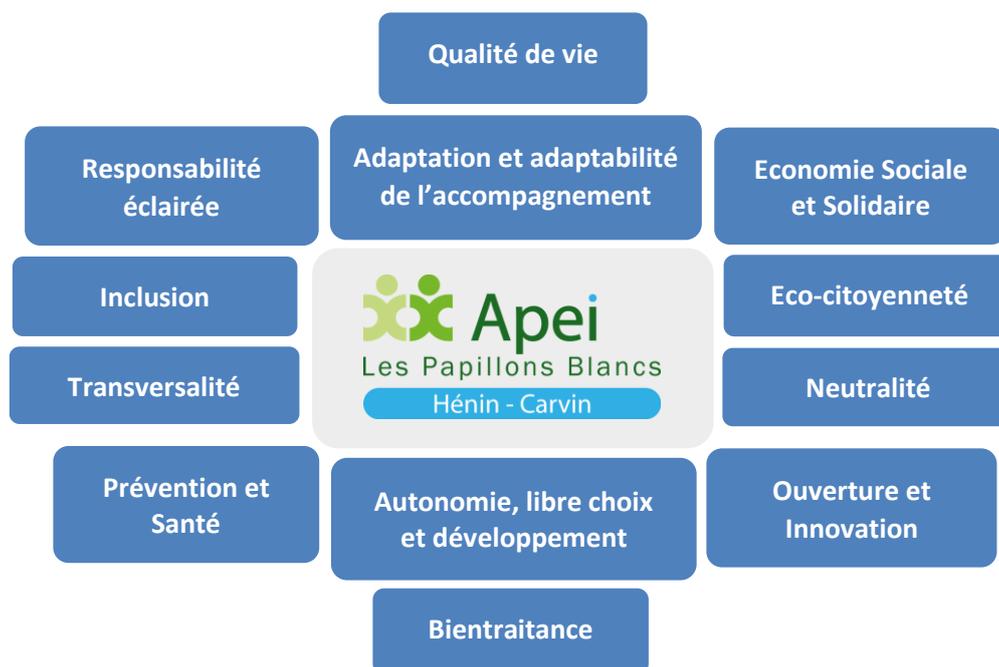
Défendre les intérêts moraux, matériels et financiers des personnes en situation de handicap.

Apporter aux personnes en situation de handicap et à leurs familles l'appui moral et matériel dont elles ont besoin, développer entre elles un esprit d'entraide et de solidarité et les amener à participer activement à la vie associative.

Promouvoir l'élaboration de réponses adaptées aux besoins des personnes en situation de handicap et de leurs familles, assurer la gestion des dispositifs et engager tout partenariat répondant à ces objectifs.

Promouvoir l'image des personnes en situation de handicap et favoriser leur inclusion dans la société par le biais de tout moyen approprié.

I.4. Ses Principes d'action



I.5. La Fiche d'identité associative



Un Siège Social et 4 Pôles d'Activités



POLE ENFANCE ET ADOLESCENCE

IME du Carembault – Carvin
 SESSAD du Carembault – Carvin
 IME Louise Thuliez – Hénin-Beaumont
 SESSAD Louise Thuliez – Hénin-Beaumont

POLE HABITAT ET ACCUEIL DE JOUR

FAM-ACCUEIL DE JOUR Les Copains à Bord – Courrières
 FAM AJ Les Copains à Bord – Courrières
 Foyer de Vie du Bord des Eaux – Hénin Beaumont
 Service Associatif La Passerelle – Hénin Beaumont

Un Siège Social
 Hénin Beaumont

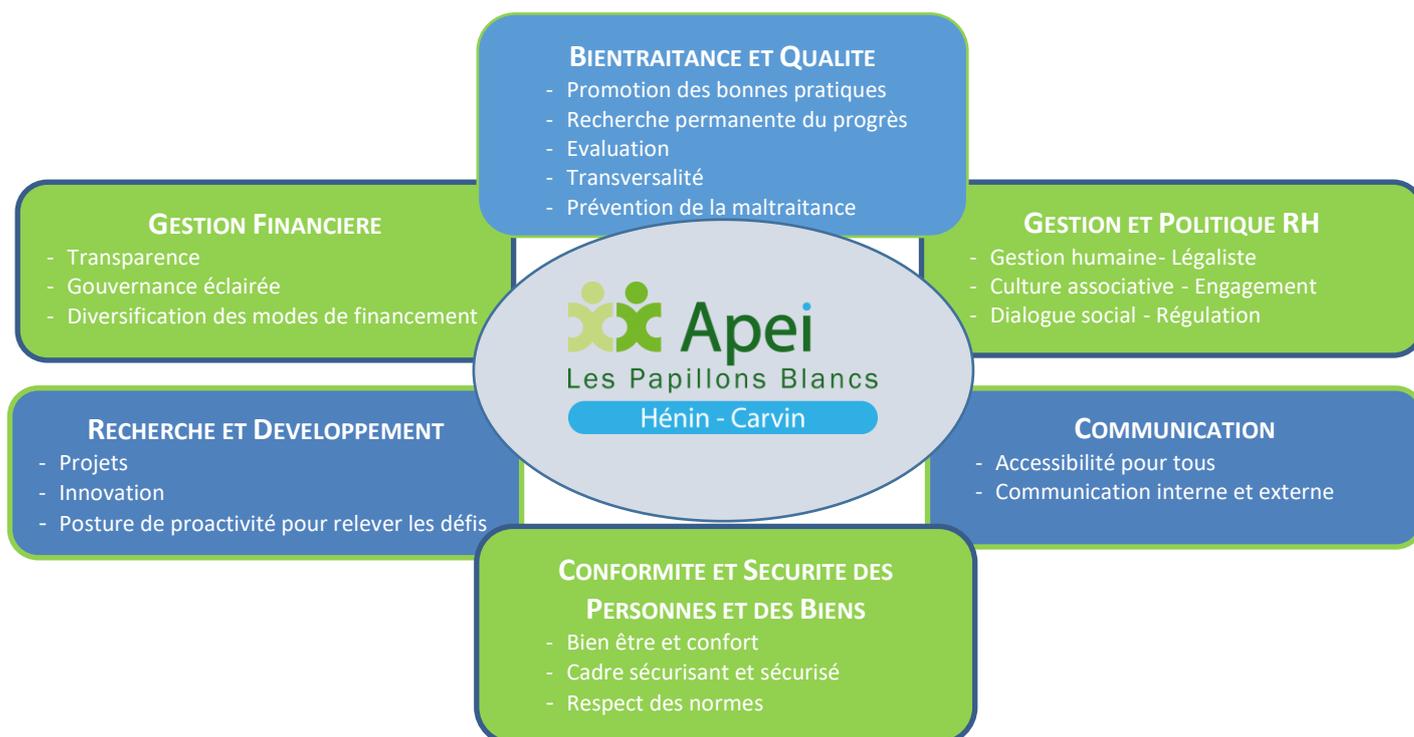
POLE HABITAT ET ACCOMPAGNEMENT

Foyer du Moulin – Carvin
 SAVS – Hénin-Beaumont

POLE TRAVAIL PROTEGE

ESAT – Montigny en Gohelle
 Entreprise Adaptée - Courrières

I.6. Les Engagements d'association gestionnaire



I.7. Les Priorités et les Objectifs sur la période 2017 - 2021

5 PRIORITES ET 32 OBJECTIFS

Pour notre Action et notre Vie associative

- **Priorité 1** : Développer la participation et la communication associative
 - Déclinée en 4 objectifs
- **Priorité 2** : Développer des services nouveaux au regard des besoins des familles
 - Déclinée en 7 objectifs
- **Priorité 3** : Développer des moyens en lien avec la place assumée dans le champ de l'Economie Sociale et Solidaire
 - Déclinée en 2 objectifs

Pour nos Pôles d'activités

- **Priorité 4** : Continuer à développer des réponses ajustées aux besoins au sein des structures dans une logique d'accompagnement des parcours permettant une réponse accompagnée pour tous
 - Déclinée en 6 objectifs
- **Priorité 5** : Poursuivre la mise en œuvre de réponses aux besoins évolutifs des personnes en situation de handicap par la recherche permanente du progrès et de la qualité d'accompagnement
 - Déclinée en 13 objectifs

Retrouvez l'intégralité du Projet Associatif Global sur www.apei-henin.com !

II. Présentation du service

II.1. Histoire du service



2014

Autorisation de transformer les 6 places du Service d'Accueil Temporaire de Jour ARS en 6 places Foyer d'Accueil Médicalisé-Accueil de Jour.



5 places en accueil permanent et une place en accueil temporaire



Décembre 2014 : Portes ouvertes pour présenter à toutes les familles pressenties le service



Janvier 2015

Ouverture du FAM-ACCUEIL DE JOUR

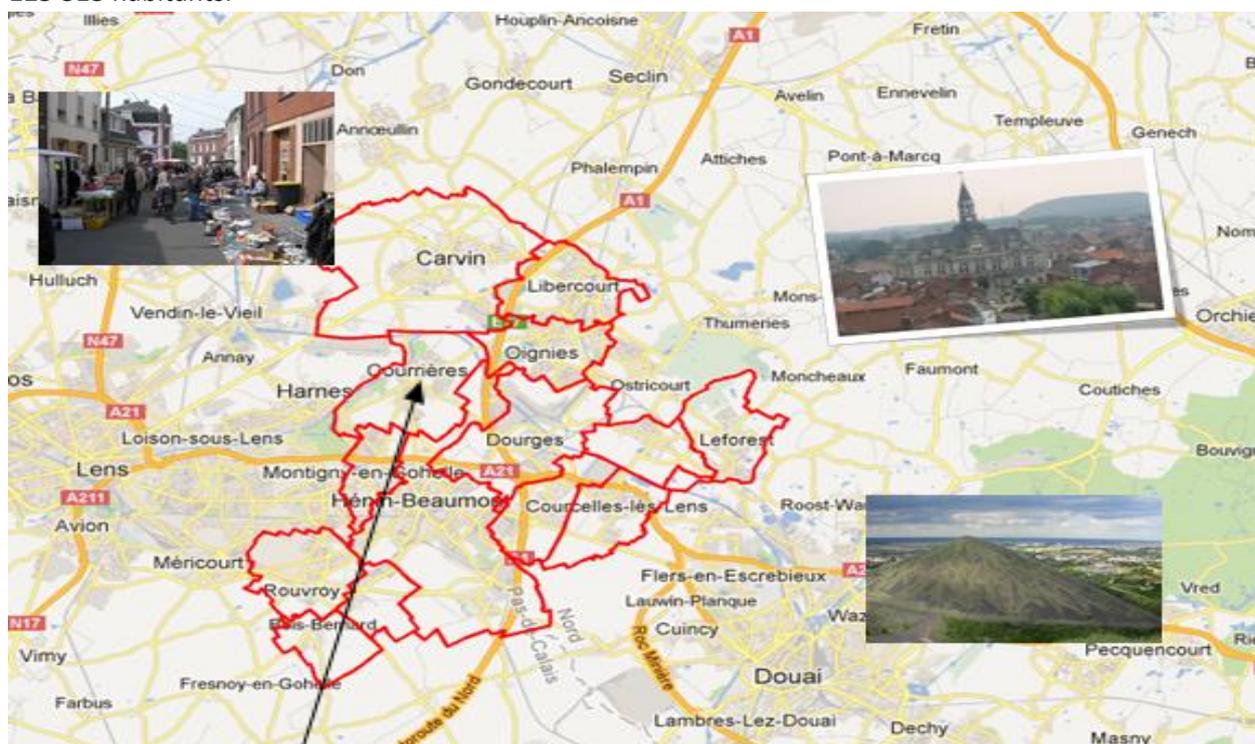
« Les Copains à Bord »



II.3. Localisation et Territoire

Situé rue Casimir Beugnet, dans un cadre résidentiel et verdoyant tout en étant proche du centre-ville de Courrières, ville de 10 424 habitants, des commerces, des structures sociales et sportives, d'axes routiers, le FAM-ACCUEIL DE JOUR est bâti sur une des communes de la Communauté d'Agglomération d'Hénin-Carvin (C.A.H.C.) qui regroupe 14 communes se situant dans la région des Hauts de France, mais plus précisément dans le département du Pas-de-Calais.

La C.A.H.C. est la partie la plus dense du bassin minier, sur une superficie de 11 208 ha, y cohabitent 125 313 habitants.



II.4. Zone d'intervention

L'établissement est habilité à accueillir prioritairement des personnes originaires de la zone géographique de la C.A.H.C et des 4 communes environnantes: Quiéry-la-Motte, Neuville, Izel-les-Esquerchins et Billy-Montigny. Cependant, une attention particulière existe pour des adultes accueillis pris en charge par les IME de l'APEI d'Hénin-Carvin qui ne relèvent pas de notre secteur.

II.5. Les Missions

Accompagner le parcours de vie en mettant la personne en situation de handicap au centre du dispositif.

Coordonner et Respecter chaque projet de soins

Créer les conditions de vie citoyenne en favorisant l'accessibilité sociale, culturelle, physique et sportive

Offrir un service diversifié et suffisant à l'échelle du territoire en améliorant sans cesse la qualité de l'accompagnement, en individualisant les pratiques, en mutualisant les services

Promouvoir l'image des personnes en situation de handicap et favoriser leur inclusion dans la société par le biais de tout moyen approprié.

Multiplier les différentes possibilités d'accueil avec ou sans hébergement.

Favoriser l'expression de chacun en créant un outil spécifique à chaque situation

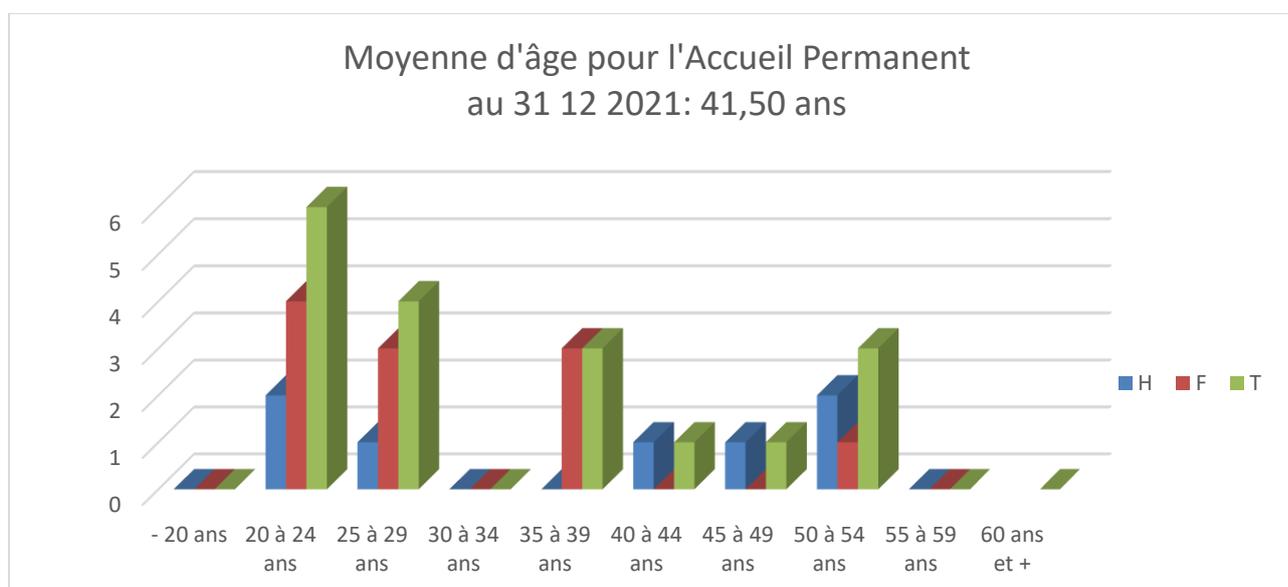
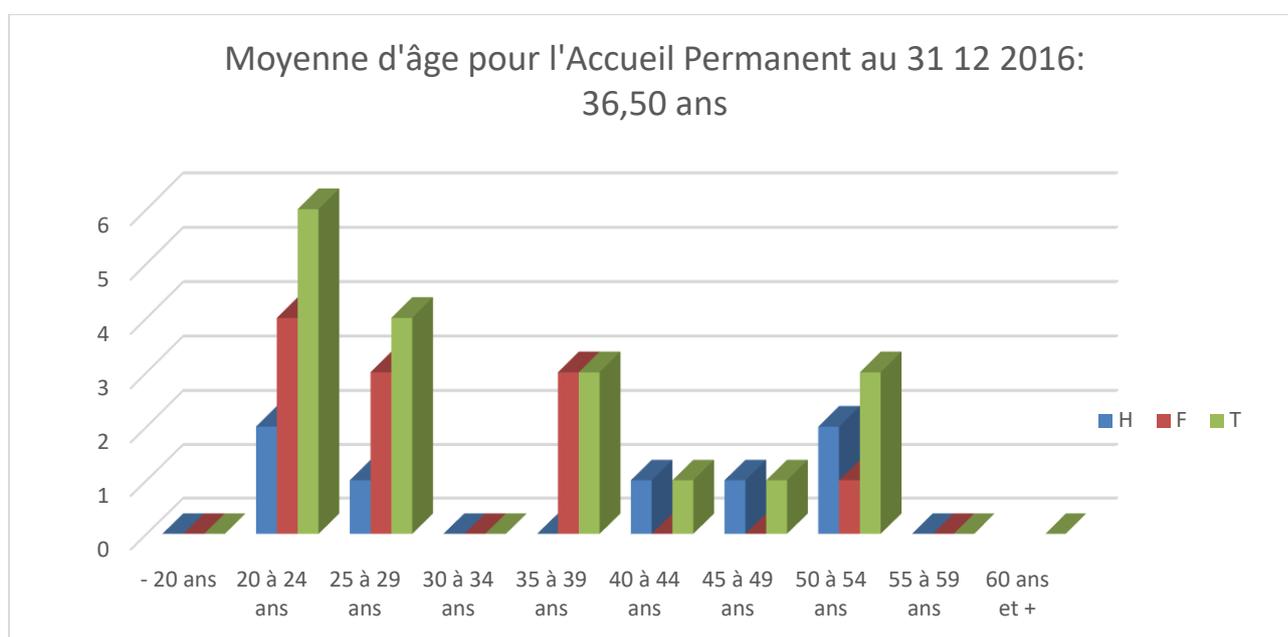
S'approprier et construire des repères harmonieux pour tous les instants de la vie quotidienne

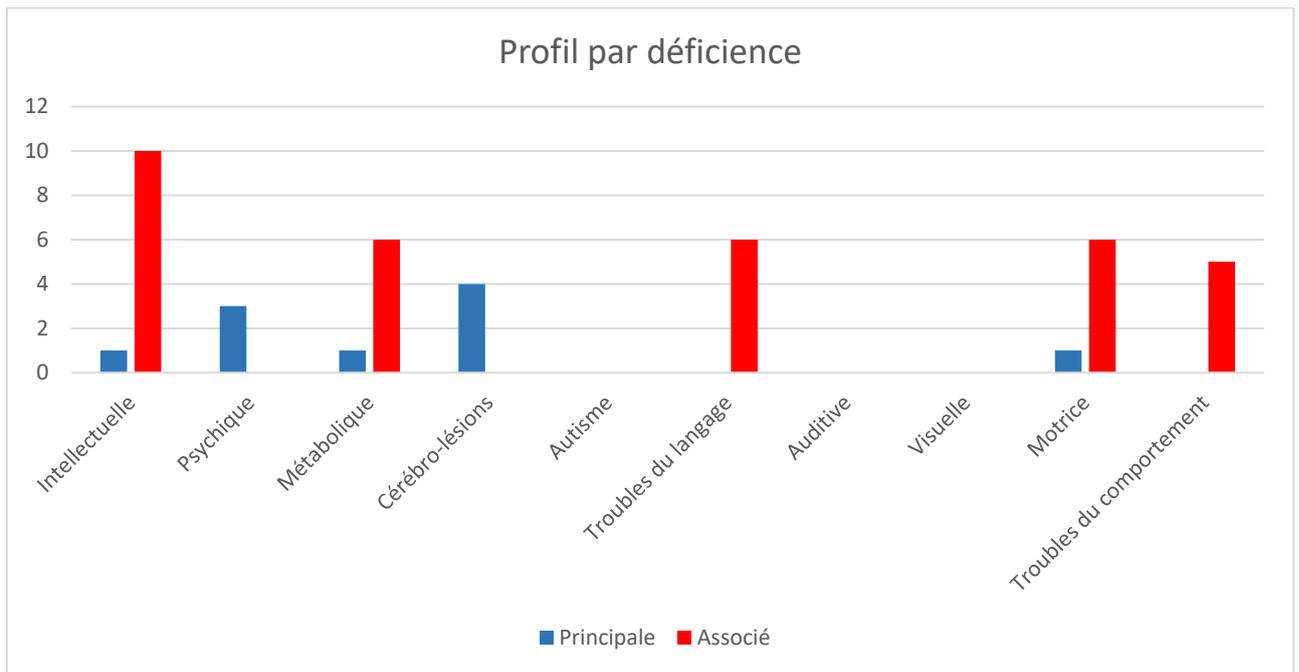
III. Le Public et son entourage

III.1. Les caractéristiques du public accueilli

La situation géographique de l'établissement, permet de préserver la proximité familiale et sociale de l'adulte accueilli.

La singularité du FAM-Accueil de Jour « Les Copains à bord » est d'accueillir des personnes présentant un handicap mental moyen ou profond dans des activités adaptées à leurs difficultés autour d'un projet de soins. Le personnel du service est qualifié et formé aux spécificités des adultes accueillis. Chaque professionnel intervient avec sa spécificité et sa compétence de façon complémentaire auprès de la personne, avec le même objectif : tendre vers un mieux-être de l'adulte accueilli.





Les personnes accompagnées viennent soit :

- ✖ Du milieu familial ou de famille d'accueil
- ✖ D'un Service d'Accueil Médicalisé Temporaire de Jour
- ✖ D'une section Polyhandicap d'un IME
- ✖ Du secteur psychiatrique avec qui nous avons un partenariat important

Les origines très diverses des personnes accueillies : anomalies congénitales, maladies évolutives du système nerveux, séquelles graves de traumatismes crâniens ou régressions du vieillissement, par exemple, ont toutes en commun de nécessiter des soins et une aide humaine dense, proche et continue.

Pour répondre à ce défi que nous pose la complexité de ces différents accueils, les acteurs coopèrent, innove, expérimentent, créent de l'intelligence collective

les règles de l'INTELLIGENCE COLLECTIVE



ÉCOUTER avec ATTENTION



PARLER avec INTENTION



ÊTRE BIENVEILLANT



SE FAIRE CONFIANCE

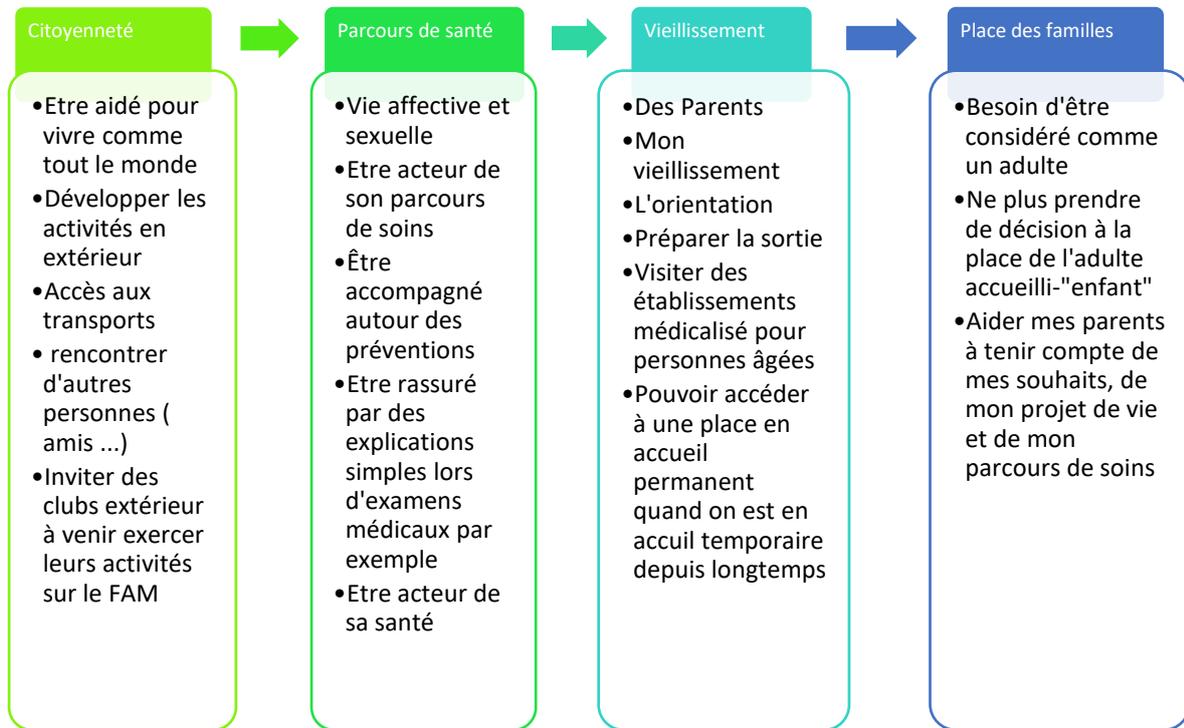


RESPECTER le CADRE

CC-BY-NC-SA

@helenepauze
& www.recompose.it

III.2. Les besoins et attentes du public accueilli



J'ai besoin de parler avec l'infirmier quand je ne vais pas bien....ça me soulage ...

Je suis contente quand mes parents viennent voir ce que l'on fait au FAM-Accueil de Jour...

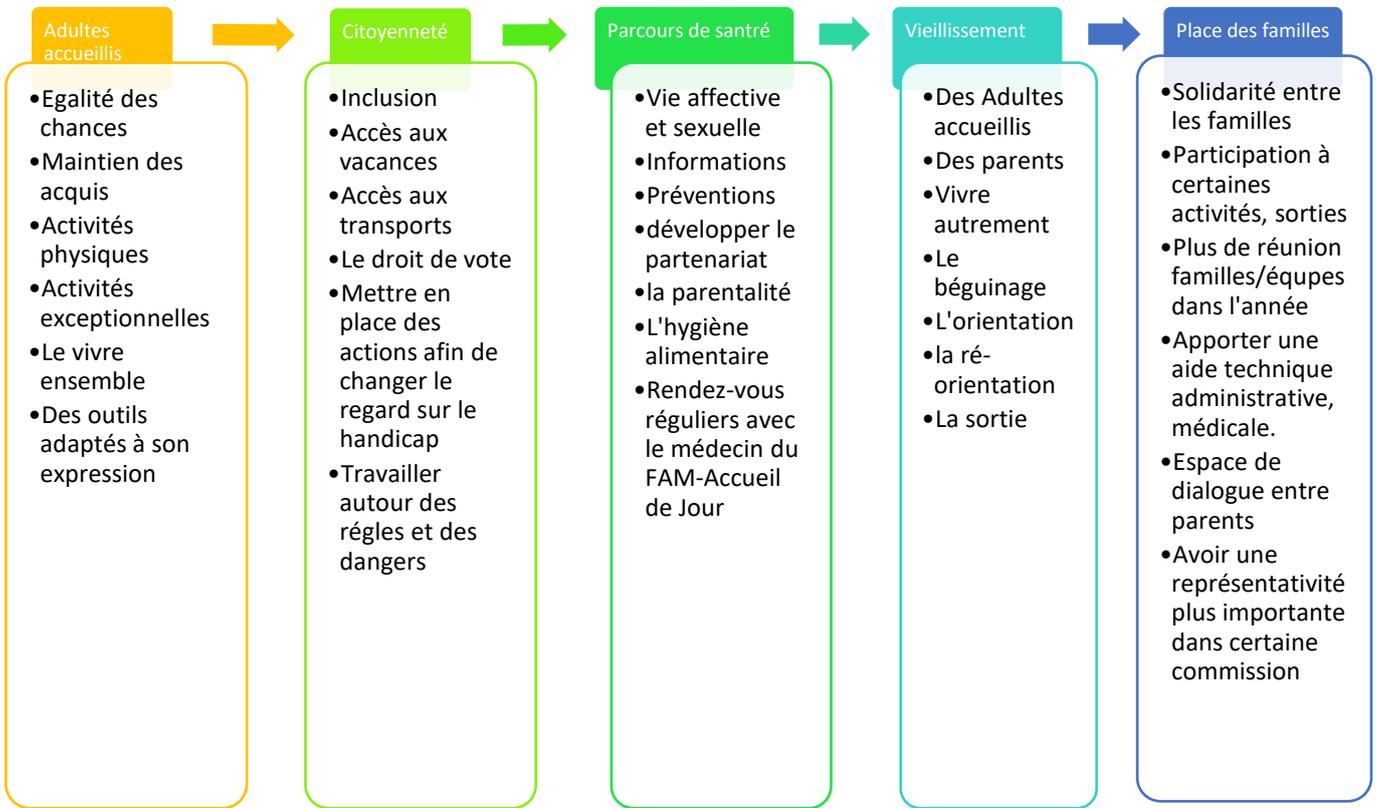
J'aime bien rencontrer des personnes de l'extérieur...

Paroles d'adulte accueilli...



J'aime bien faire MARCHÉ le lundi après-midi avec les adultes accueillis du SAJ...

III.3. Les besoins et attentes de l'entourage familial



Paroles des familles...

« J'ai besoin d'aide pour certaines démarches administratives »

« Comment préparer l'avenir de nos enfants ... qui les prendra en charge »



« Avoir une cartographie des professionnels médicaux ayant une approche du monde du handicap »

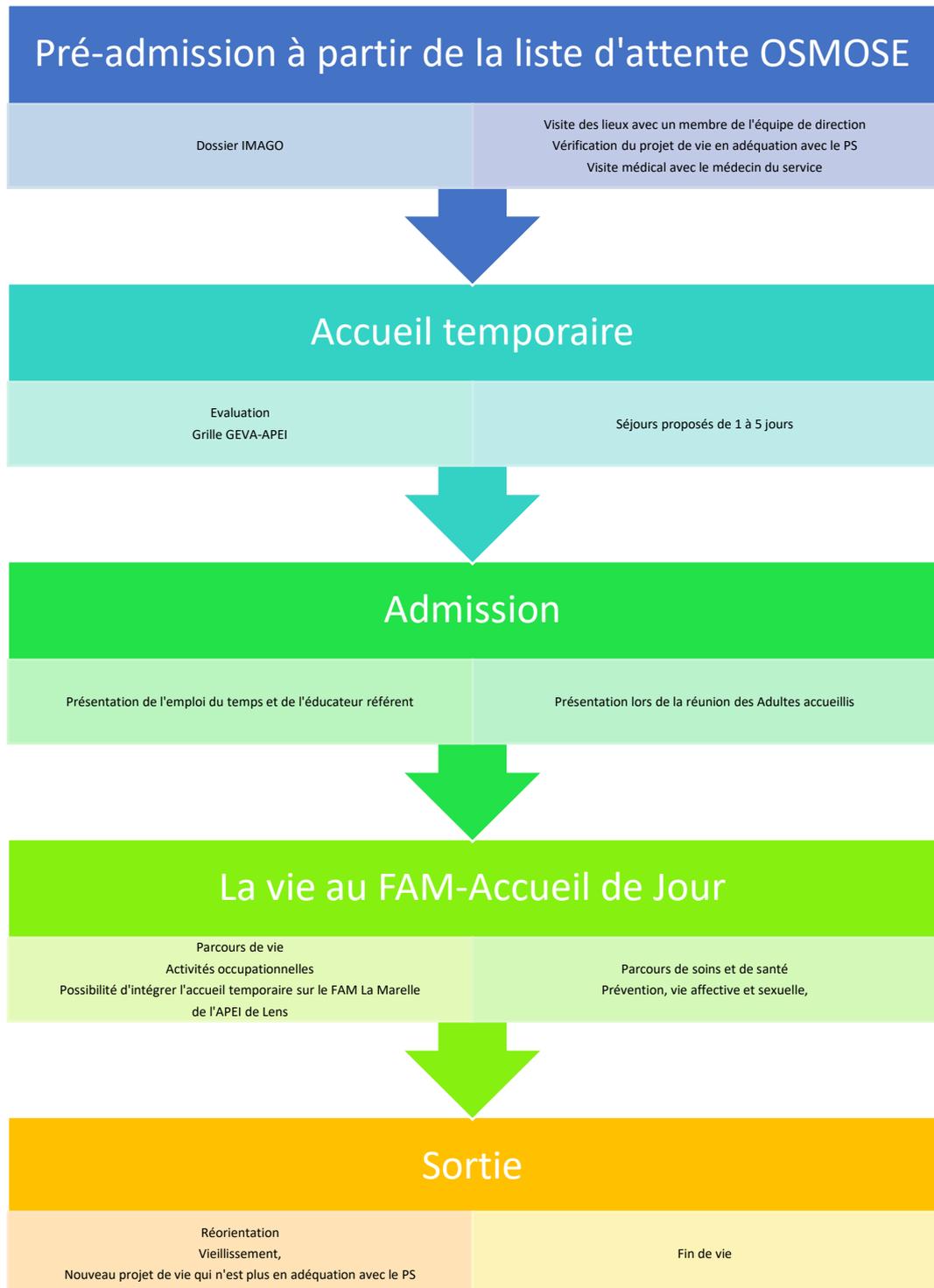
« Nous aimerions avoir plus d'occasion de rencontrer d'autres parents »

IV. Le parcours de vie

IV.1. De l'admission à la sortie

L'admission d'une personne sur le FAM-Accueil de Jour nécessite de s'assurer préalablement de l'adéquation entre les attentes et les besoins de la personne (projet de vie et projet de soins).

Les étapes :



IV.2. Les modalités d'accompagnement

IV.2.1 les modes d'accueil

L'accueil sur le FAM-Accueil de Jour fonctionne en externat, 225 jours par an avec une prise en charge assurée du lundi au vendredi de 9h à 16h. Trois samedis sont travaillés dans l'année, soit un par trimestre, sur des thèmes précis et validés par la Direction du Pôle Habitat et Accueil de Jour.

Les semaines de fermeture sont fixées de façon annuelle, une semaine en avril, quatre semaines de vacances d'été en août et une semaine en décembre pour les vacances de Noël. Un calendrier déterminant les jours de fermeture est transmis en fin de chaque année pour l'année civile suivante aux familles. Ce calendrier a été réalisé conjointement avec les familles, fonction de leurs demandes et besoins, qui ont été émis lors des temps de réunion (Réunions familles et réunions CVS).

Le FAM-Accueil de Jour propose deux modes d'accompagnement :

L'accueil permanent :

Les personnes bénéficiant de cet accueil viennent au sein du FAM-ACCUEIL DE JOUR chacun des jours d'ouverture, toute absence doit être justifiée (par téléphone, courrier, etc ...).

L'accueil temporaire :

Les personnes accueillies dans le cadre de l'accueil temporaire disposent de 90 jours d'accueil sur une période de 12 mois en séquentiel (par exemple deux jours par semaine) ou en continu.

Le FAM-ACCUEIL DE JOUR répond pleinement à la philosophie de l'accueil temporaire qui vise en premier lieu la notion de répit de l'aidant, à ce titre une grande flexibilité dans la programmation des journées de présence est acceptée, avec l'aval au préalable de la direction.

L'accueil des stagiaires des IME :

Un accueil est proposé aux jeunes de l'IME, afin de définir leur orientation. Les jeunes de l'IME se voient alors proposer des stages d'une semaine ou de quinze jours, renouvelable selon les besoins spécifiques de chacun pour leur permettre soit de bénéficier d'une évaluation en vue de l'élaboration du dossier d'orientation à la MDPH, soit pour une meilleure appréhension de leur avenir à l'issue de l'IME.

La journée type :

- 8h30 - 9h30 : transport assuré par le service
- 9h30 - 10h00 : temps d'accueil
- 10h00 - 11h30 : participation aux activités
Prises en charges paramédicales et séances Snoezelen
- 11h30 - 12h00 : distribution des traitements médicaux et préparation au repas (passage au toilette, lavage des mains, arrivée en salle à manger)
- 12h00 - 13h00 : repas
- 13h00 - 13h45 : temps de détente
- 13h45 - 14h00 : chaque adulte accueilli rejoint son groupe d'activités
- 14h00 - 15h45 : participation aux activités
Prises en charges paramédicales et séances Snoezelen
- 15h45 - 16h00 : préparation pour le départ
- 16h00: Transport assuré par le service

IV.2.2 le projet personnalisé

Le FAM-ACCUEIL DE JOUR s'inscrit dans la démarche qualité de l'Association qui privilégie la place de l'adulte accueilli et de sa famille. Cette démarche vise à garantir à chaque personne un accompagnement individualisé qui soit le plus proche des besoins et attentes exprimés tant par l'adulte accueilli que sa famille ou le représentant légal.

L'élaboration du projet personnalisé constitue un axe majeur et un temps fort de l'accompagnement proposé. Il s'élabore une fois par an quel que soit le mode d'accueil, avec l'adulte accueilli, sa famille et/ou son représentant légal et tous les intervenants impliqués dans son accompagnement : professionnel du service ou externe au service (Paramédicaux,...).

Le projet personnalisé définit des objectifs réalisables, évaluable, adaptés aux besoins, aux attentes et aux potentialités de la personne accueillie. Les moyens utilisés pour atteindre ces objectifs sont précisés dans le projet personnalisé au travers des activités proposées. La mise en place d'un calendrier de suivi permet d'évaluer régulièrement le déploiement des actions et la pertinence des objectifs.

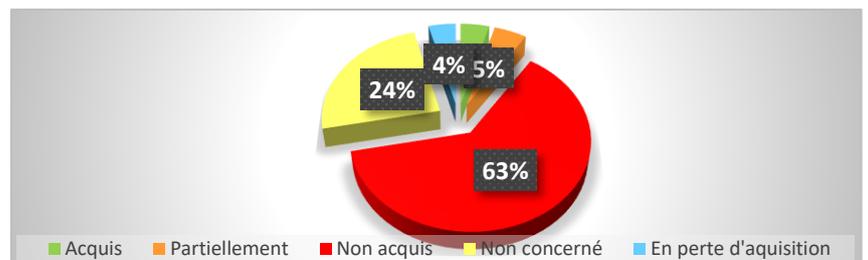


De manière générale, le projet personnalisé permet :

- De prendre en compte l'individualité de l'adulte accueilli pour mieux répondre à ses besoins
- D'envisager la personne dans un devenir, de préparer l'avenir
- D'inscrire l'action éducative dans une dynamique de projection et d'anticipation
- De mobiliser l'ensemble des professionnels autour d'objectifs concrets et ainsi d'harmoniser les pratiques
- De ne pas figer l'intervention et les modes d'accompagnement. Le projet se veut modulable, ré-ajustable et ré-interrogeable dans le temps.

Une adaptation de l'outil d'évaluation GEVA a été créée par un groupe de pilotage de l'APEI d'Hénin-Carvin. Cet outil donne une photographie à un instant « T » de l'adulte accueilli qui permet d'apprécier les compétences et l'autonomie de la personne. L'évaluation se fait à partir des termes :

- ☒ Acquis
- ☒ Partiellement acquis
- ☒ Non acquis
- ☒ En perte d'acquisition
- ☒ Non concerné



Particularité pour l'Accueil Temporaire

Pour les personnes accueillies en accueil temporaire, un document spécifique qui permet de faire le lien entre le FAM-Accueil de Jour et le domicile ou le Service Psychiatrique du Centre Hospitalier d'Hénin-Beaumont.

Pour l'année 2017, les trois objectifs étaient :

- ☒ Les habilités sociales
- ☒ L'adaptation et l'adhésion aux activités proposées
- ☒ Laissez-moi essayer

MON PROJET DE VIE
Pour l'Accueil Temporaire ou Séquentiel

Nom : _____
Prénom : _____
Age: _____

Coller la photo

Mon mode de communication

Je comprends par

- La parole
- Les gestes
- Les pictogrammes

Je m'exprime par

- La parole
- Les gestes
- Les pictogrammes

Date : ... / ... / ...

La Passerelle
243 rue Philibert Roblaud
62210 Hénin-Beaumont
06 64 58 35 93
lapasserelle@apei-henin.com

J'écris les objectifs de mon projet avec mon référent éducatif

1) *Autour des habilités sociales*

2) *Autour de mon adaptation et de mon adhésion aux activités proposées*

3) *Laissez-moi essayer*

Mon projet de vie pour les 5 prochaines années

IV.3. Les différents services

La vie en groupe :

Le FAM-ACCUEIL DE JOUR essaie de répondre au maximum aux besoins des personnes accueillies dans une dimension collective. Ainsi l'épanouissement de chacun passe par :

- ✂ Le respect des autres, de leur différence mais également le respect des lieux qui contribuent à leur bien-être,
- ✂ La convivialité qui fait de l'Accueil de Jour un lieu vivant et chaleureux,
- ✂ Le calme et la sérénité nécessaires aux uns et aux autres à divers moments,
- ✂ La socialisation car chacun a sa place dans le groupe et s'enrichit au contact des autres.
- ✂ Le prendre soin de soi

L'accompagnement consiste à permettre à chaque personne accueillie de s'exprimer le plus possible dans la mesure de ses capacités et de ses désirs. Chaque semaine, les temps d'échanges sont nombreux (accueil, activités, repas, temps de détente, groupe de référence...etc.) Ils donnent lieu à des moments de complicités et sont l'occasion d'aborder l'actualité.

Pour que Le FAM-ACCUEIL DE JOUR fonctionne, chacun doit s'y sentir un peu « comme chez lui », d'où l'importance de l'expression individuelle et collective.

Les activités occupationnelles avec cette double spécificité (Educatif et Soins) :

Différentes activités éducatives sont proposées et planifiées annuellement en prenant en compte les besoins, les compétences et centres d'intérêts de chacun, et en lien au projet personnalisé de chacun. En lien avec le projet de soins, elles tiennent une place majeure dans l'accompagnement car elles permettent de favoriser l'épanouissement personnel de la personne accueillie. De cette manière, elles constituent un moyen de stimuler, structurer et valoriser les personnes accompagnées.

Les **activités** qui se déclinent en 5 axes :

Activités de sollicitation

L'accent est mis sur la progression ou le maintien des acquis individuels, qu'ils soient techniques ou cognitifs (cuisine éducative, pâtisserie, maintien des acquis, ...) dans le but de favoriser une certaine autonomie.

Activités créatives

La créativité naît de la rencontre entre les capacités cognitives, les traits de la personnalité et les caractéristiques émotionnelles de chacun. La finalité n'est pas en soi la réalisation « parfaite » d'un objet mais de permettre l'expression d'une création.

Activités physiques et sportives

L'accent est mis sur le maintien de la tonicité et la connaissance du schéma corporel afin de prévenir et d'améliorer la santé par le biais d'exercices d'éveil et d'expression corporelle (gym douce, piscine, ping-pong, marche, randonnée, sport-collectif, danse...).

Activités communautaires

L'accent est mis non seulement sur la découverte de l'environnement proche (commerces, marché, médiathèques, ferme de proximité) mais aussi de favoriser le contact avec des personnes extérieures tout en développant l'esprit d'entraide. Le but étant de permettre à la personne accueillie de vivre pleinement sa citoyenneté car être citoyen, c'est vivre ensemble... Un axe fort est aussi développé autour de l'éco-citoyenneté

Activités d'éveil des sens

A travers différentes activités sensorielles telles que la Relaxation, le Snoezelen, la cuisine et la pâtisserie, il s'agit de permettre aux personnes accueillies de partir à la rencontre de « son corps » et de vivre une relation douce, agréable. Mais également de découvrir des sensations nouvelles afin d'ouvrir la voie à une relation corporelle dite de confort.

L'accent est mis sur la découverte d'activités et de techniques visant à apporter un « mieux être » et une appropriation de son propre corps.



IV.4. Le parcours de soins : PREVENIR - SOIGNER - EVALUER – COORDONNER

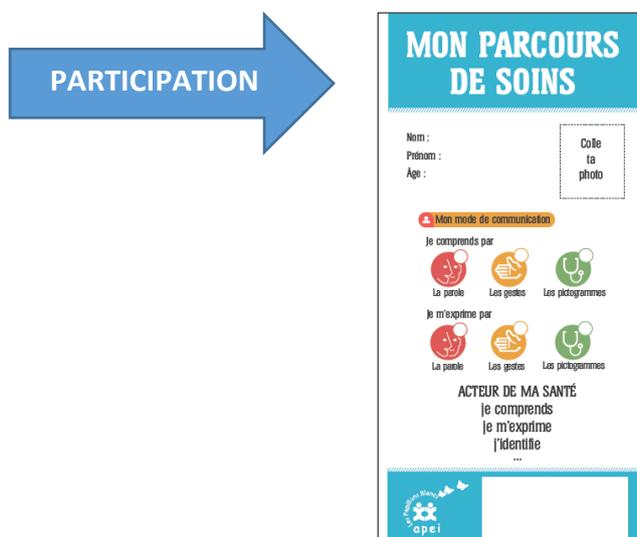
Le PARCOURS de SOINS a pour objectif le maintien de la Santé et de l'Autonomie de l'adulte accueilli. Il se nourrit des valeurs transversales de l'équipe éducative présente au quotidien dans le but d'une prise en charge globale et continue.

La santé des personnes accueillies est appréhendée de manière globale : l'attention est portée à la fois sur l'état général de santé, les soins courants et ceux directement liés au handicap. Le projet de soin général du service (niveau collectif) et par déclinaison, le projet de soin personnalisé de la personne accueillie (niveau individuel) prennent en compte toutes ces dimensions, en incluant à la fois les soins de base, la prévention, l'éducation à la santé, le dépistage et les soins liés au handicap, les rééducations, la dimension psychique. La formalisation d'une démarche globale de soin, la coordination des professionnels internes (soignants et accompagnants) et des partenaires externes, permettent la cohérence et la continuité des soins.

Le FAM-Accueil de jour :

- ✖️ Assure un accompagnement médical coordonné des adultes accueillis qui leur garantit la qualité des soins : visite médicale annuelle, organisation des rendez-vous médicaux en lien avec les familles, mise en place dans l'établissement de séances de rééducation sous prescription médicale (kinésithérapeute) ou de séances paramédicales (podologue)
- ✖️ Accompagne l'adulte accueilli pour certains rendez-vous médicaux ou paramédicaux
- ✖️ Veille au mieux-être de l'adulte accueilli avec des réponses adaptées à ses difficultés
- ✖️ Assure le stock de médicaments pour le traitement du midi (traitement à long terme)
- ✖️ Assure l'aide à la prise des thérapeutiques ainsi que les injections sous prescription médicale
- ✖️ Porte une attention permanente à toute expression de souffrance physique ou psychique des adultes accueillis et met en place un suivi thérapeutique
- ✖️ Porte des actions d'éducation à la santé et de prévention: hygiène corporelle, hygiène bucco-dentaire, l'équilibre alimentaire et vie affective et sexuelle
- ✖️ Transmet l'information à l'équipe pluridisciplinaire des différents protocoles
- ✖️ Prépare le nécessaire pour les activités extérieures
- ✖️ Porte une attention à l'adulte accueilli autour de sa sécurité, sa posture, sa douleur, son mal être...
- ✖️ En collaboration avec l'équipe éducative, accompagne l'adulte accueilli dans le gestuel en portant un regard de soignant durant l'activité
- ✖️ Assure le transport et fait le lien avec la famille tout en assurant les transmissions avec l'équipe pluridisciplinaire

La Plaquette « Mon Parcours de Soins »



La qualité du soin implique la participation de la personne soignée.

Il est essentiel que le Résidant ait une place dans le soin pour créer une alliance Thérapeutique. L'implication du Résidant est possible avec l'utilisation de la plaquette « mon parcours de soins », ce support est un facilitateur de communication entre le Résidant et les professionnels de santé.

Le Résidant peut y indiquer l'emplacement de la douleur ainsi que son évaluation par exemple. Cela représente un recueil de données non négligeables pour le professionnel de santé et permet d'orienter le diagnostic.

Le parcours de soins respecte les droits de l'adulte accueilli avec une implication possible de la famille et de l'entourage tout au long du parcours de soins.

La vie affective et sexuelle : une évidence



Un travail éducatif est réalisé au Foyer d'Accueil Médicalisé en ce qui concerne le thème de la Vie Affective et Sexuelle. Certains adultes accueillis du Foyer d'Accueil Médicalisé sont intégrés à un groupe de parole mis en place au niveau du Service d'Accueil de Jour. Le groupe se réunit tous les quinze jours. Les principales thématiques abordées sont : la connaissance du schéma corporel, la toilette, l'habillement, les émotions et la distance relationnelle. Les séances sont animées par l'infirmière du service et une Aide-Médico-Psychologique. Le groupe de parole a lieu dans un cadre sécurisant autour d'une règle de confidentialité. Des supports visuels rassemblés dans un classeur personnel sont fournis aux membres du groupe. Ce travail est réalisé dans la continuité d'un partenariat effectué avec le Planning Familial de Lens durant l'année 2016.

De plus, un travail est mené autour des habiletés sociales de manière transversale dans le cadre des activités éducatives et de soin. Il a pour objectif de développer les connaissances des adultes accueillis concernant les codes sociaux, ou encore la bonne distance dans le contexte des interactions sociales.

L'accompagnement fin de vie :

L'accompagnement en institution ou au domicile relève d'initiatives et de procédures adaptées aux attentes et besoins de la personne ainsi que de ses proches mais aussi au regard des possibilités offertes par le projet d'établissement ou de service.



La démarche d'accompagnement en fin de vie est une composante du projet d'établissement. Les options envisagées justifieront des dispositifs d'écoute, de concertation, d'analyse, de négociation ainsi qu'une évaluation quotidienne tout au long de cette démarche.

Même si chaque situation est unique et spécifique, c'est autour d'un projet coordonné, pertinent, efficace et transparent, que nous pourrons, ensemble, anticiper les prises de décisions autour de la qualité de l'accueil, de l'information et de la communication.

Les conditions de réussite pour cet accompagnement spécifique :

- ✘ Reconnaître et respecter les attentes, les demandes et les droits des personnes en fin de vie :
- ✘ Favoriser la place et les fonctions de la famille et de l'entourage dans la démarche d'accompagnement en institution et à domicile
- ✘ Porter une attention particulière aux dimensions et à la spécificité de la place des bénévoles et des équipes externes spécialisées
- ✘ Organiser la démarche d'accompagnement par :
 - des formations accessibles à tous les acteurs
 - une coordination (« pass-confort » et plaquette « soins de support »)
 - L'accueil
 - L'écoute
 - Des crédits ponctuels pour des CDD
 - Le passage de relais
 - Bien identifier la situation à chaque hospitalisation par une concertation
 - L'accompagnement des familles et des équipes après le décès

V. Les prestations de service

V.1. Les prestations hôtelières et logistiques

– Les repas

Chaque jour, nous portons une attention particulière à l'alimentation. C'est pourquoi nous avons confié la restauration à des professionnels d'une société de restauration. Les repas sont confectionnés par leurs professionnels dans nos cuisines. Qualité et présentation sont nos soucis permanents ; des enquêtes de satisfaction sont régulièrement menées auprès des adultes accueillis et des professionnels. Pour que les repas proposés tiennent compte de l'état de santé et des habitudes alimentaires des adultes accueillis, une diététicienne de la société de restauration adapte les menus aux pathologies et à aux prescriptions médicales.

– Les objets de valeur

Nous conseillons vivement de ne pas conserver des objets de valeur dans vos casiers.

– Le téléphone et l'informatique

L'usage du téléphone portable (GSM) n'est pas autorisé pendant les temps d'activité.

Une borne WIFI permet aux adultes accueillis qui le souhaitent de pouvoir se connecter à internet avec leur ordinateur, tablette, ou smartphone lors des temps de détente.

– L'entretien des locaux

L'entretien du service est assuré par un Agent de Service Intérieur (salle d'activité, bureaux, espaces collectifs...)

Un homme d'entretien assure les différentes maintenances, réparations de l'ensemble du bâtiment.

– Le transport

Le chauffeur et l'accompagnateur assure le transport avec un véhicule adapté et équipé d'un hayon électrique. Chaque adulte accueilli est pris en charge à partir du domicile.



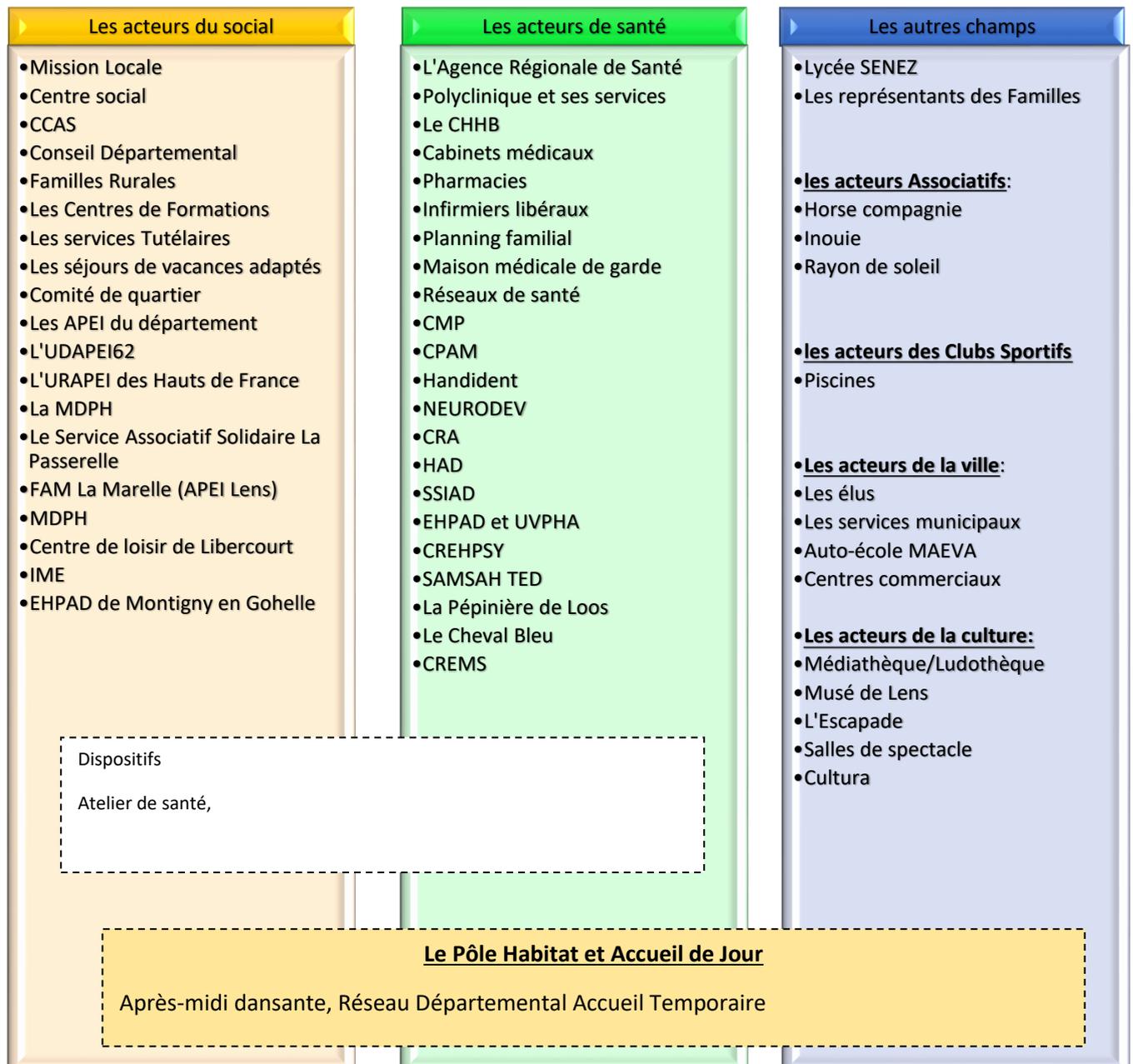
VI. Partenariats, modalités de coopération et travail en réseau

VI.1. Les cartes partenariales

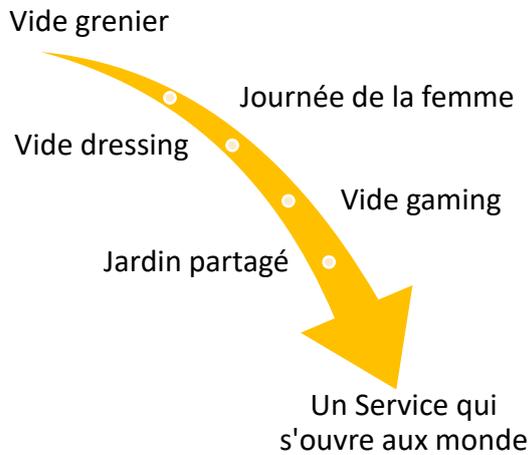
Le FAM-ACCUEIL DE JOUR se veut un lieu ouvert et tourné vers l'extérieur. Le partenariat peut être ponctuel, récurrent ou à vocation permanente. Les professionnels du FAM-ACCUEIL DE JOUR, soucieux de répondre au mieux aux besoins des adultes accueillis, favorisent la collaboration, la coopération : dans une dimension plus globale le travail en réseau ou en partenariat.

Fabrice Dhume définit le partenariat comme : « Une méthode d'action coopérative fondée sur un engagement libre, mutuel et contractuel d'acteurs différents mais égaux, qui constituent un acteur collectif dans la perspective d'un changement des modalités de l'action – faire autrement ou faire mieux - sur un objet commun - de par sa complexité et/ou le fait qu'il transcende le cadre d'action de chacun des acteurs -, et élaborent à cette fin un cadre d'action adapté au projet qui les rassemble, pour agir ensemble à partir de ce cadre. »

Des acteurs impliqués



Le FAM-ACCUEIL DE JOUR a pour volonté de construire une stratégie d'ouverture... au sein de ses murs... en participant à toutes les manifestations proposées par le Service d'Accueil de Jour.



En effet, nous facilitons, en nos murs, la venue des familles, des bénévoles, des partenaires, des visiteurs. De même, nous promovons les occasions de valoriser la place des personnes accueillies lors de la Journée de la Femme par exemple. Faire venir le public au sein du service permet une ouverture avec l'extérieur par des échanges, du partage, et des rencontres, et sensibilise l'environnement sur la question de la citoyenneté des personnes en situation de handicap.

VI.2. Le travail en réseau autour du parcours de soins et de santé



VI.3. Le conventionnement

Afin de mettre nos compétences en commun, un document formalisé par écrit est signé par les différents acteurs ce qui permet de s'assurer de l'aboutissement des projets envisagés et ce, dans les meilleures conditions. Ces conventions permettent de :

- ✂ Pérenniser un projet lancé en partenariat
- ✂ Définir la collaboration entre les parties signataires
- ✂ Engager légalement les parties signataires

Les principaux signataires des différentes conventions sont :

- ✂ les têtes de réseau (UDAPEI, UNAPEI, ...)
- ✂ le résidant autour du contrat de séjour
- ✂ les partenaires de santé autour de créneaux horaires pour les visites médicales
- ✂ les acteurs locaux (associations, commerces, ...)

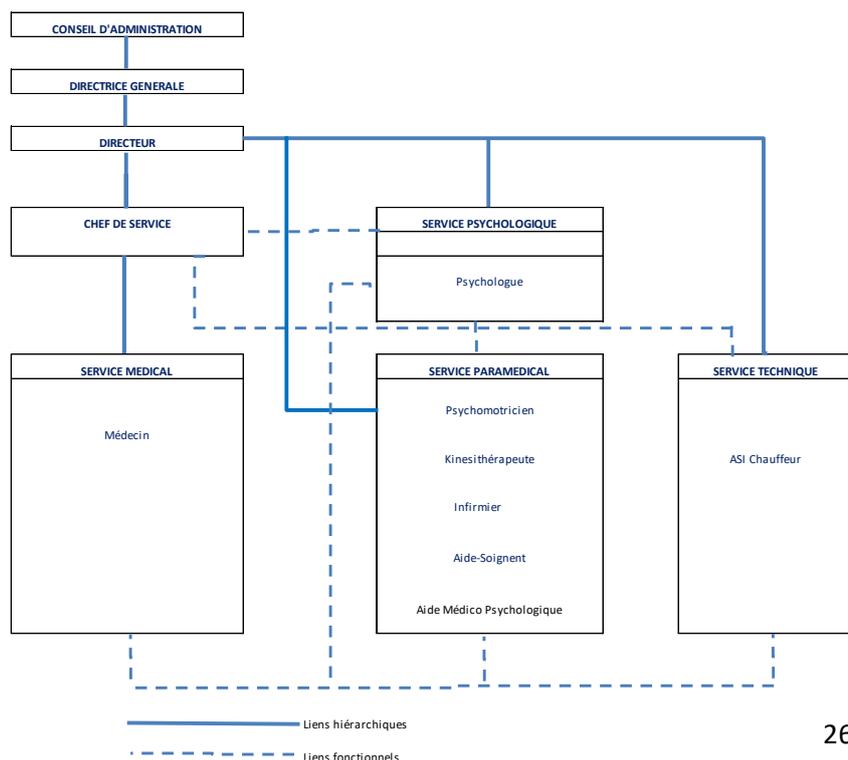
VII. Organisation et fonctionnement de l'établissement ou service

VII.1. Les ressources humaines

VII.1.1 Les organigrammes hiérarchique et fonctionnel, les ratios d'encadrement



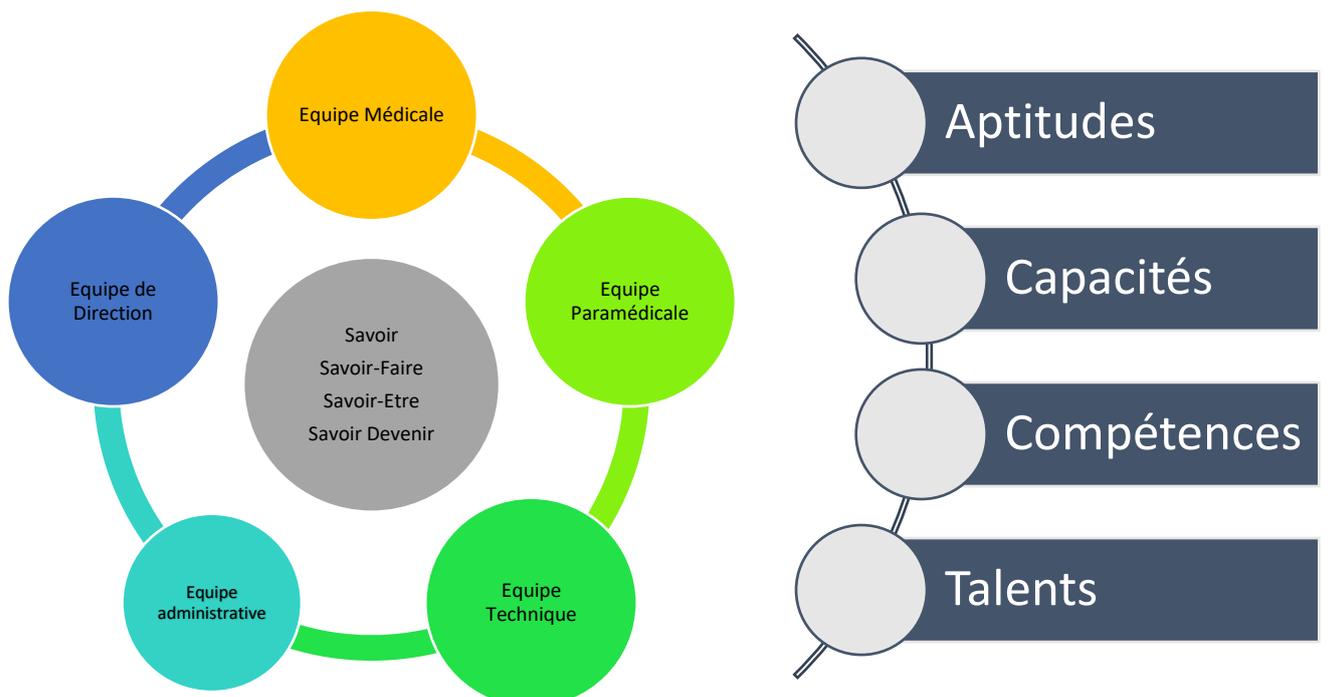
Ratio d'encadrement en 2017: 0.555



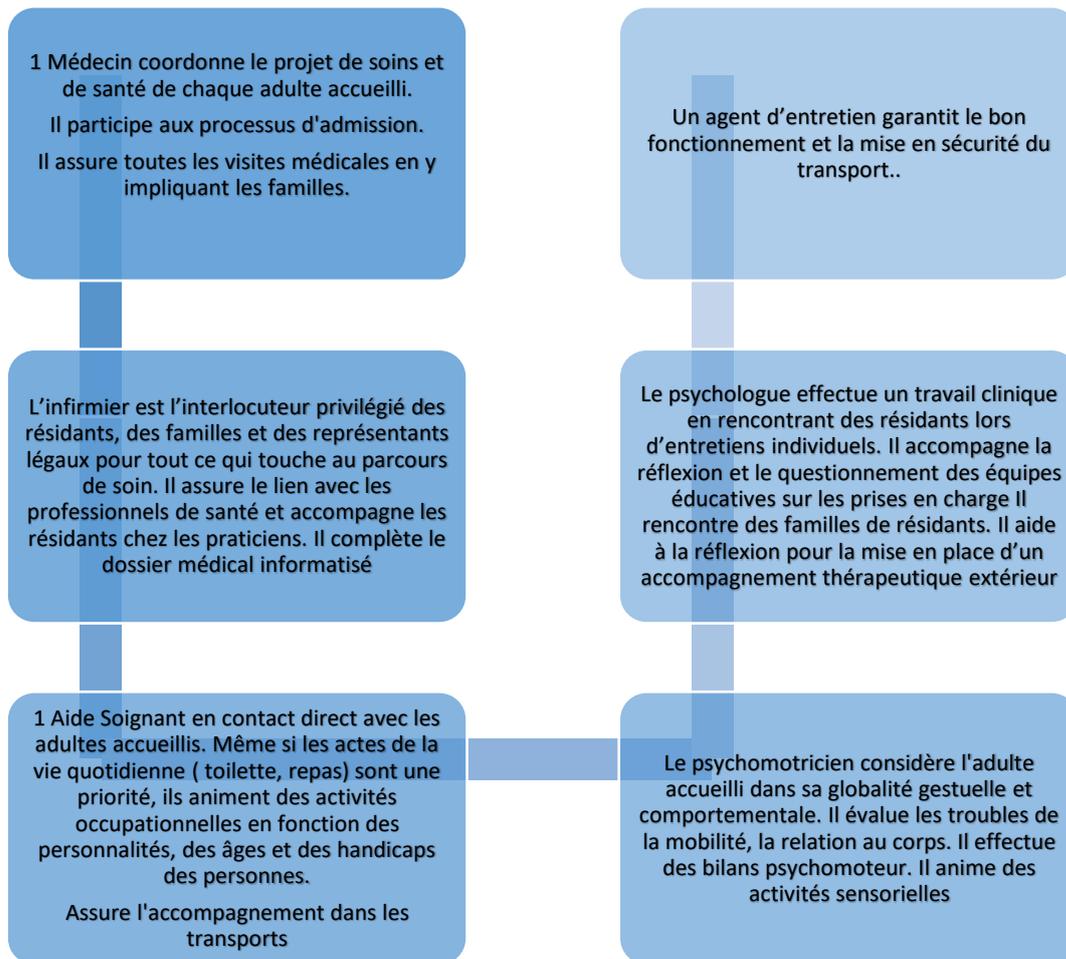
VII.1.2 Les compétences mobilisées – les qualifications



Nous donnons des repères à une équipe pluridisciplinaire ayant la volonté de travailler ensemble et de façon complémentaire, autour de valeurs communes, pour une meilleure qualité de prise en charge des Résidents et un soutien aux familles et à leur entourage.



Une équipe pluridisciplinaire composée de :



Chaque acteur enrichit le projet d'établissement et de ce fait, le projet associatif...

VII.1.3 La formation – les entretiens individuel et professionnel

La formation :

La formation continue est financée sur le budget de chaque établissement (% de la masse salariale obligatoire + contribution volontaire versés à notre OPCA : UNIFAF).

L'association a opté pour un plan de formation associatif.

Chaque année, en octobre, une note au personnel est adressée par la Direction, en lien avec la Commission formation professionnelle du CE, aux salariés des établissements leur rappelant à la fois les axes prioritaires de formation définis par l'association ainsi que les différents dispositifs existants concernant la formation professionnelle continue :

Par ce document, qui est à retourner au Secrétariat de Direction en octobre / novembre, les



salariés peuvent proposer leur participation à des actions de formation.

Les entretiens individuels :

Cet entretien se veut être une pratique de management visant à l'amélioration du service rendu à l'adulte accueilli mais aussi à la progression et au développement de chacun d'entre vous. Il revêt un caractère obligatoire.

L'entretien individuel a pour objectifs :

- ✕✕ Le recensement et l'enrichissement des savoir-faire et savoir-être professionnels des salariés et l'amélioration de leurs compétences
- ✕✕ L'articulation des objectifs individuels et de ceux de l'Association
- ✕✕ La reconnaissance des progrès réalisés
- ✕✕ Le constat d'une évolution des pratiques professionnelles

Il a lieu tous les ans pour les cadres et tous les deux ans pour les non cadres.

Les entretiens professionnels :

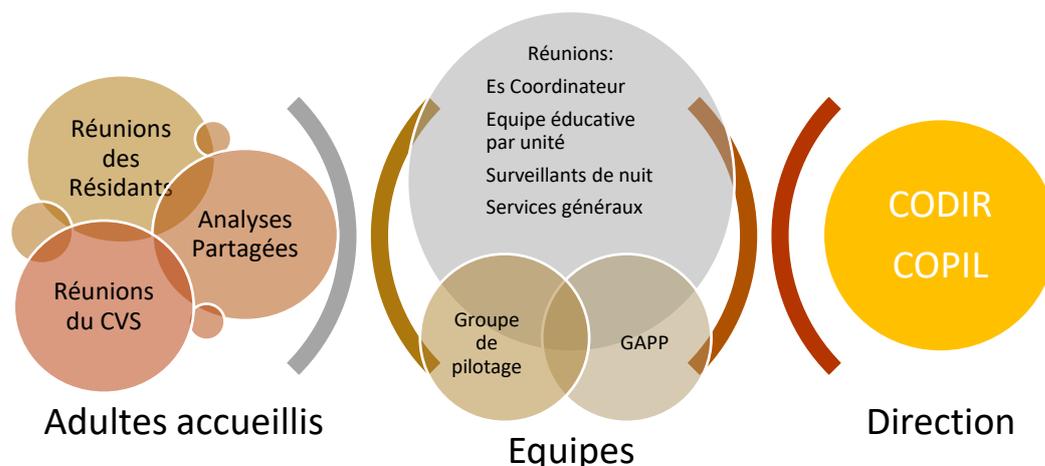
La loi du 5 mars 2014 rend l'entretien professionnel obligatoire au moins une fois tous les 2 ans, pour toutes les entreprises. C'est un temps d'échange entre le salarié et son responsable hiérarchique ou le responsable RH pour permettre au salarié d'exprimer ses perspectives d'évolution professionnelle. Il permet de rendre le salarié acteur de son évolution professionnelle, notamment en termes de qualification et d'emploi et de sécuriser son parcours professionnel.

C'est l'occasion pour le salarié de :

- ✕✕ échanger sur ses attentes et besoins en lien avec son projet professionnel,
- ✕✕ déterminer les actions à mettre en œuvre en vue de la réalisation de ce projet,
- ✕✕ s'informer sur les modalités d'accès à la formation professionnelle.

Il est mené par le Directeur pour les cadres, par la RRH pour les non cadres.

VII.1.4 Organisation – Réunions – La régulation des pratiques professionnelles



Toutes nos réunions sont programmées et visent les différents acteurs de l'entité.

L'établissement est continuellement en mouvement et certaines réunions favorisent :

- Le lien entre toutes les pratiques comme les réunions d'équipe pluridisciplinaire, réunions d'ES coordinateurs,....
- Toutes les formes d'accompagnement et d'activités comme les réunions des adultes accueillis, le CVS, réunion des ME
- Les éléments d'analyse qui permettent d'éclairer certaines situations, qui amènent du sens à travers les contenus abordés, les faits observés et les outils exploités comme le GAPP, les différents COPIL, les CODIR ...
- La coopération et les échanges entre les familles et/ou représentants légaux et les différents professionnels.

Les différentes réunions permettent le lien et la cohérence entre toutes les pratiques et la mobilisation de toutes les ressources nécessaires au bon déploiement des actions.

VII.1.5 Accueil des stagiaires et des bénévoles

Fort de son expérience et de ses pratiques, le FAM-ACCUEIL DE JOUR est un site qualifiant pour des stagiaires gratifiés ou non ayant des cursus de formations différents (DEAES, ME, ES ...) ou un lieu de « stage de découverte » pour les personnes souhaitant entamer une formation dans le secteur médico-social (définition de projet professionnel, classe préparatoire au concours d'entrée...).

Les stagiaires :

Une convention tripartite signée entre les stagiaires, l'organisme de formation, et notre service fixe les modalités du stage.

Soucieux d'apporter une guidance constructive et efficiente, un réel tutorat est mis en place dès l'arrivée du stagiaire.

Outre les documents d'évaluation propre au centre de formation, l'APEI et le FAM-Accueil de Jour ont créé et mis en place des outils spécifiques.

- Le livret d'accueil du stagiaire : il reprend la présentation de l'association, ses missions... mais aussi la présentation des différents établissements et services, la charte de bienveillance, la démarche qualité, les obligations du stagiaire.

- Les documents relatifs au parcours du « tutoré » afin d'optimiser l'apprentissage des savoirs être, savoir-faire tout au long du parcours de formation au sein de notre entité. L'échéancier des bilans intermédiaires. Le tuteur est toujours un professionnel titulaire du diplôme correspondant.

Les personnes en formation seront considérées comme faisant partie intégrante de l'équipe pluridisciplinaire, le tuteur ainsi que les autres professionnels seront cependant vigilants et les guideront à

- Adhérer aux valeurs éthiques et humaines de l'association.
- Respecter le règlement de fonctionnement
- S'exprimer correctement auprès des adultes accueillis et des professionnels
- Avoir une prise d'initiative quant à la recherche d'information
- Avoir une posture professionnelle adaptée (secret professionnel, distance professionnelle...)
- Avoir une tenue vestimentaire convenable

L'accueil des stagiaires a pour but également de nous ouvrir sur d'autres formes de pensée, avec des personnes qui voit l'établissement d'un regard extérieur.

Les bénévoles :

Le FAM-Accueil de Jour accueille également des bénévoles. Une convention tripartite accompagnée d'une assurance est signée entre la personne désirant exercer un bénévolat au sein de l'entité, le directeur et l'association.

Par le biais de la convention, le bénévole se doit, d'adhérer aux valeurs éthiques et humaines de l'association. L'établissement s'engage à le considérer comme un collaborateur à part entière, l'informer sur l'établissement et l'association et le guider dans son action. Un professionnel titulaire l'accompagne dans son parcours.

VII.2. Les ressources matérielles

VII.2.1 Le cadre bâti

Un cadre qui se veut accessible à tous, ou efficacité et mieux-être se conjugue...



Le FAM-ACCUEIL DE JOUR est intégré dans un bâtiment où se côtoient le SAJ Les Copains à Bord et l'Entreprise Adaptée.

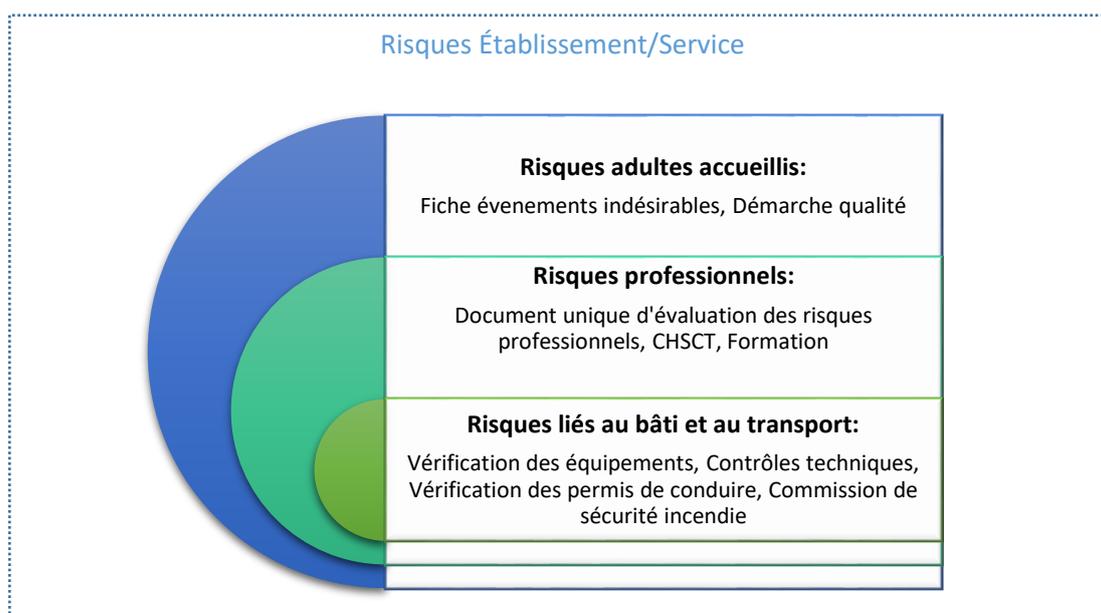
Petite entité au sein de ce bâtiment, l'aménagement des salles, du bureau et des sanitaires ont été étudiés afin de faciliter les déplacements de chacun. Cette architecture permet également, à l'équipe éducative, d'assurer une présence effective tout en ayant la possibilité d'être discrète, ce qui favorise la prise d'autonomie des adultes accueillis et l'observation engagée de l'équipe.



VII.2.2 La sécurité, la prévention et la gestion des risques

Définition

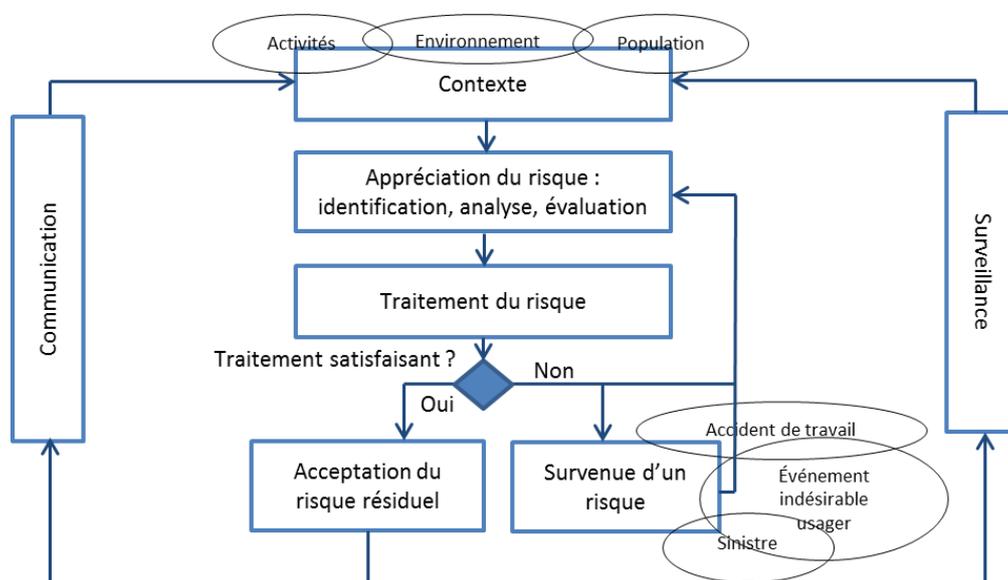
La sécurité des adultes accueillis comme celle des professionnels constitue une priorité stratégique de l'Association. Compte tenu des incitations réglementaires et de la recherche permanente d'un accompagnement de qualité, l'établissement, en étroite collaboration avec le siège de l'association, s'est engagé à instaurer une démarche globale et coordonnée de gestion des risques.



Pour assurer le déploiement et l'efficacité de la démarche, le Responsable QHSE (Qualité Hygiène Sécurité et Développement) sous la supervision du DDQ (Directeur du Développement et de la Qualité) coordonne la gestion des risques globale et propre à chaque établissement. Il bénéficie de relais opérationnels au sein de l'établissement qui sont le directeur, les responsables hiérarchiques et l'équipe technique.

Méthodologie de gestion des risques

La gestion du risque de l'APEI Hénin Carvin repose sur l'identification et le traitement des risques. Le schéma ci-dessous (basé sur l'ISO 31000 management du risque) détaille les étapes que nous appliquons :



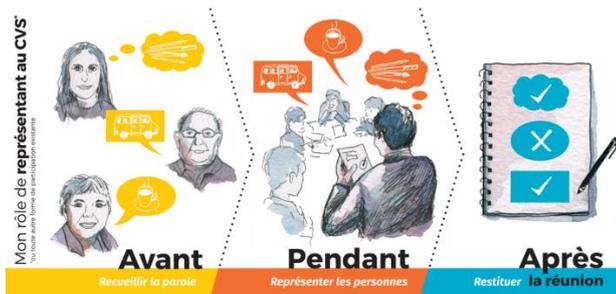
VII.2.3 Les moyens de transport

- ✖ Un véhicule adapté pour les circuits mais aussi pour toutes les sorties éducatives et de loisirs
- ✖ Les transports adaptés de TADAO : ALLOBUS

VIII. Les modalités de participation et d'intervention des adultes accueillis et de sa famille – les dispositifs propres à garantir le droit des adultes accueillis

VIII.1. Le Conseil de Vie Sociale – Enquêtes de satisfaction

VIII.1.1 Le Conseil de Vie Sociale

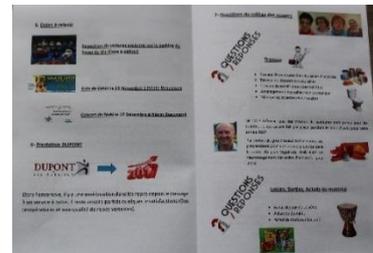


Composé de 4 représentants des adultes accueillis, 4 représentants des familles et/ou représentants légaux, 1 représentant du personnel, 1 représentant de l'organisme gestionnaire, 1 représentant de la commune et du directeur, le CVS est une instance consultative, de concertation et de dialogue. Il fait des propositions sur toutes les questions liées à la vie de l'établissement. Les membres du CVS sont élus à bulletin secret, lors d'une journée d'élection organisée au FAM-Accueil de Jour, pour un mandat de 3 ans. Le président est un adulte accueilli élu par ces membres lors de la première réunion.

Le CVS se réunit 3 fois par an sur invitation du Président.

Chaque compte-rendu est rédigé en facile à lire et à comprendre et il est distribué à tous les adultes accueillis du FAM-Accueil de Jour, leur famille et les salariés.

Un jeu du Loto CVS vient d'être créé afin d'augmenter la participation des Résidents

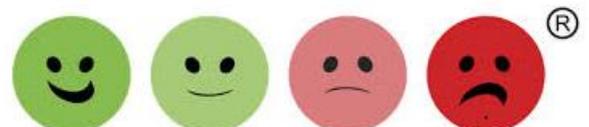


VIII.1.2 Les enquêtes de satisfactions

Les enquêtes de satisfaction sont nombreuses sur le FAM-Accueil de Jour suite à l'investissement dans l'outil HAPPYORNOT.

Anonymes et faciles d'utilisation, ces 4 Smileys, nous aident à entendre les Adultes accueillis du FAM-Accueil de Jour quel que soit les activités proposées.

Chaque enquête est collectée et une analyse des données est délivrée sous un format compréhensible et ludique. Le suivi de ces enquêtes permet de déceler nos performances mais aussi, les services que



nous pouvons améliorer. Enfin, ces enquêtes favorisent l'interaction et augmentent le taux d'implication des Adultes accueillis et des salariés.

Tous nos documents écrits sont rendus accessibles par une transcription de chacun en langage adapté.

VIII.2. Accès aux dossiers – accès au dossier papier – dossier informatisé IMAGO

Le Dossier unique de l'adulte accueilli existe depuis peu sous 2 formes :

- Le dossier papier
- Le dossier dématérialisé (IMAGO-DU)

Quel que soit sa forme, celui-ci doit contenir **des informations identiques utiles formalisées et actualisées** ; D'ordre Administratives, Socio-éducatives, Médicales et Paramédicales

L'objectif du dossier étant :

- d'assurer une mémoire des actions entreprises
- de permettre le suivi du parcours médico-social
- de faciliter la compréhension du parcours médico-social de la personne

Les conditions d'accès :

Le dossier papier : l'adulte accueilli et ou son tuteur légal fait la demande auprès du Directeur de l'établissement, comme indiqué dans le livret d'accueil de l'établissement

Le dossier dématérialisé : A terme le dossier dématérialisé sera muni « d'un portail » il permettra l'accès à l'adulte accueilli et ou son tuteur légal via internet

La gestion des droits d'accès est centralisée au Siège ; ainsi ce mode de fonctionnement permet à la fois de sécuriser, d'homogénéiser, et de garantir les droits d'accès des adultes accueillis

VIII.3. Réunion d'Adultes accueillis – Commission menu – autres dispositions de recueil de la satisfaction des Adultes accueillis

Les réunions des adultes accueillis :

✂ Le vendredi après-midi se déroule la réunion des adultes accueillis. Ce temps institutionnel est très attendu. Lors de cette réunion, les membres de l'équipe éducative présentent les propositions d'activités exceptionnelles, donnent les diverses informations de la semaine à venir, rappellent les rendez-vous médicaux dans le respect des personnes, rappellent les règles de fonctionnement d'unité et entendent les diverses demandes des adultes accueillis... Ce moment est un point fort de la semaine, qui permet à chaque adulte accueilli de s'exprimer, de résoudre certaines difficultés rencontrées au cours des jours précédents. Les sujets abordés à titre d'exemple : le respect, la citoyenneté, la notion de responsabilité, la vie affective et sexuelle.

Cette réunion, retranscrite dans un cahier, permet le suivi des réponses apportées aux demandes formulées.

✂ Le mardi, un atelier de communication permet d'aborder toutes les communications en facile à lire et à comprendre. Il assure une bonne compréhension des consignes et des informations pour le plus grand nombre d'adulte accueilli ainsi qu'une aide à l'expression de chacun

✂ Chaque matin, le temps d'accueil est consacré à l'emploi du temps de la journée au menu du jour et aux propositions du lendemain.

La commission menu :

Cette commission est animée par les adultes accueillis,

Un des résultats de cette commission et la recherche constante autour de l'expression des personnes qui n'ont pas accès au langage verbale a donné naissance à un set de table où l'on retrouve les goûts de la personne, les allergies éventuelles, et si la personne a un traitement



1 adulte accueilli

Un cadre et la diététicienne de la société de restauration



le Directeur, l'infirmier, et un membre de l'équipe éducative du FAM

Le cuisinier de la société de restauration

VIII.4. Participation de la famille – Représentant légal – entourage – personne de confiance

Des réunions participatives...

Les familles et représentants légaux sont conviés à des réunions participatives. La dernière ayant eu lieu s'est déroulée le mardi 18 juillet 2017.

A l'occasion de ces réunions, chacun peut exprimer ses attentes autour des accompagnements proposés, lors de différentes tables rondes animées par un professionnel. Différents sujets ont pu être abordés comme : le projet personnalisé, les visites, l'orientation, les activités, le vieillissement, l'inclusion, la vie affective,...

Ces réunions participatives sont l'occasion non seulement de recueillir les avis et les propositions de chacun, mais aussi de croiser les regards des familles et des professionnels. Ce travail collaboratif a contribué à enrichir la réflexion autour des besoins et attentes de la personne accueillie et de sa participation à la vie de l'établissement.

Les café-échanges sont des rencontres conviviales où toutes les personnes peuvent échanger autour de différents sujets concernant les Résidents et Adultes accueillis



VIII.5. Promotion de la bientraitance et lutte contre la maltraitance

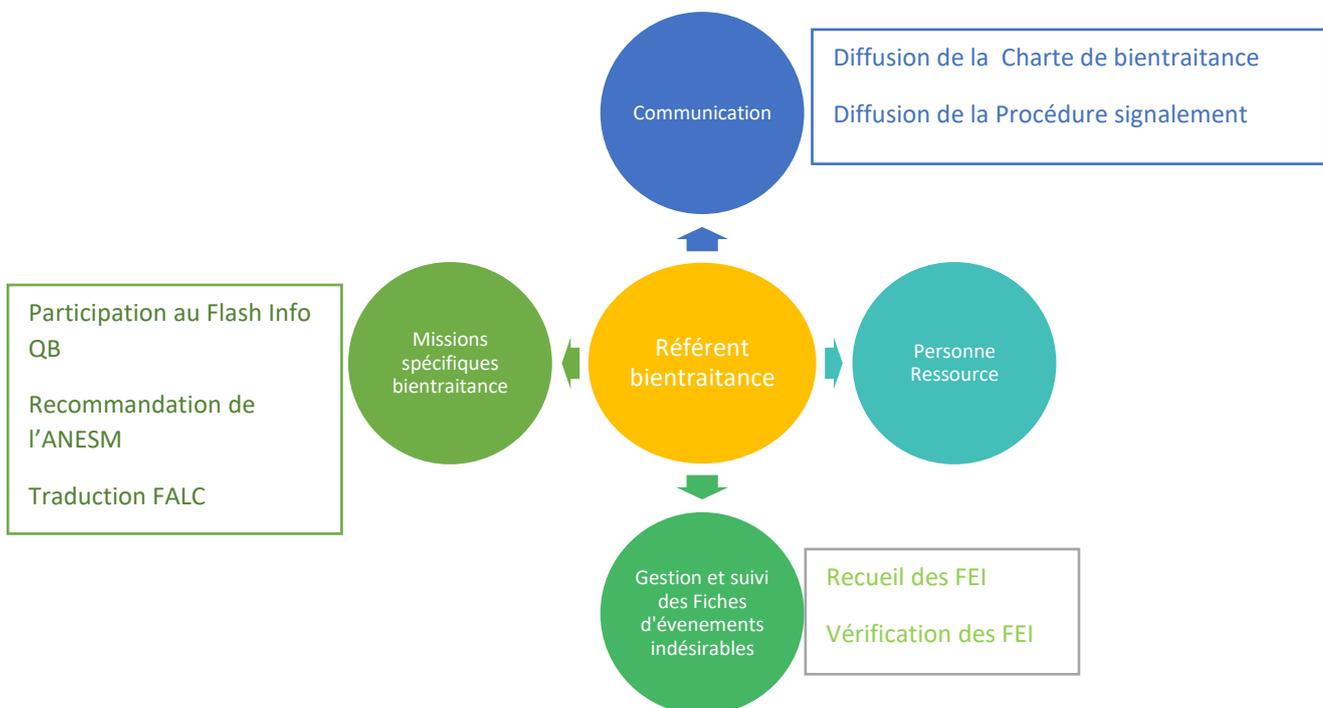
L'établissement/service accueille des personnes vulnérables. Il met alors tout en œuvre pour promouvoir la bientraitance et pour lutter contre le risque de maltraitance sur les adultes accueillis.

Méthodologie

La promotion de la bientraitance et la lutte contre la maltraitance font parties des objectifs de la démarche qualité décrites dans le paragraphe « Démarche qualité associative ». Ainsi la méthodologie, les instances et outils de la démarche qualité concourent à leur mise en œuvre.

Acteurs de la bientraitance

Un référent bientraitance est nommé pour 5 ans parmi les professionnels de l'établissement/service. En lien avec le Directeur, la Responsable QHSE et les autres Référents de l'association, il a un rôle central sur le sujet.



Les outils :

La charte de bientraitance et la procédure de signalement régulièrement actualisée sont diffusées à chaque nouveau salarié qui signe une attestation.

Tout salarié peut rédiger une fiche d'évènement indésirable. La fiche est ensuite analysée, traitée et tracée dans un tableau de bord. Le suivi est communiqué en COPIL QB ESMS (Etablissement/Service Médico Social) puis en COPIL QB Asso.

IX. L'amélioration continue des pratiques et les moyens d'évaluation et de contrôle

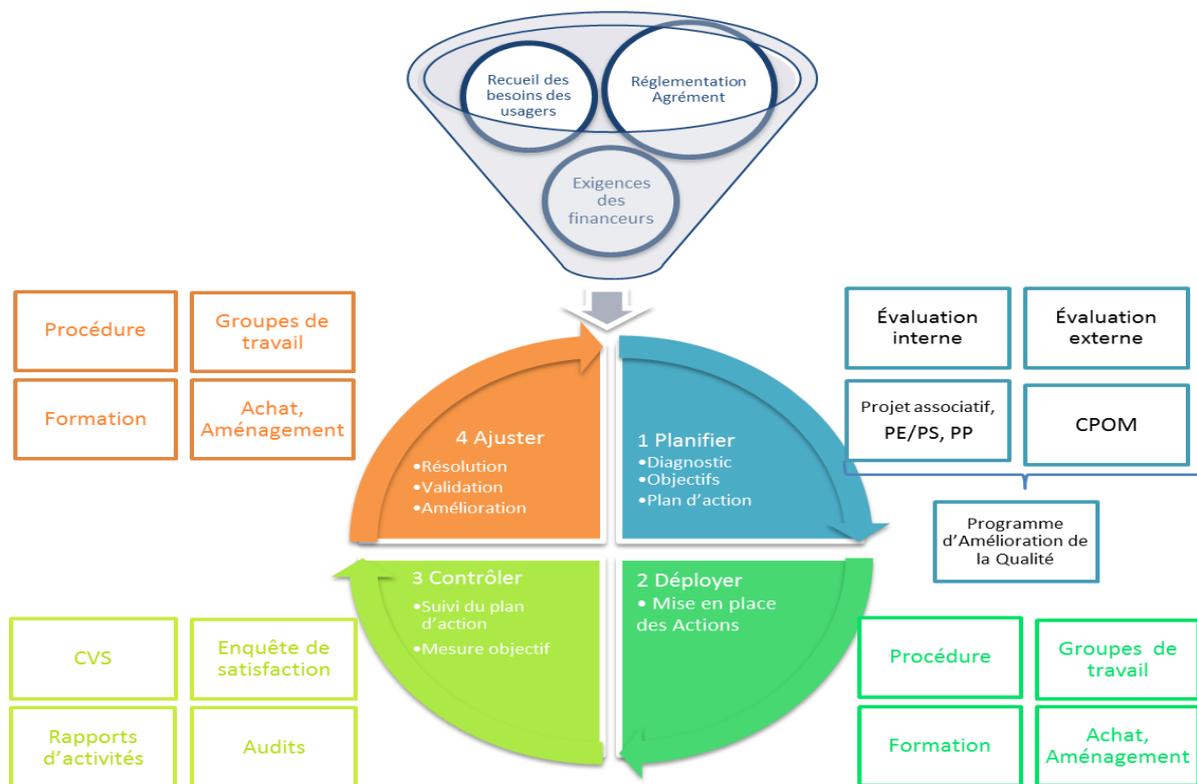
IX.1. La démarche Qualité Associative

Définition

Depuis plusieurs années, l'APEI Hénin Carvin s'est engagée dans une démarche d'amélioration continue de la qualité des prestations fournies aux adultes accueillis, appelée démarche qualité. C'est une démarche volontaire et collective permettant de vérifier l'atteinte de ses objectifs, conforter ses points forts et envisager des pistes d'amélioration.

Méthodologie

La roue de Deming ci-dessous illustre les étapes constitutives de la démarche qualité de l'APEI Hénin Carvin :



-**Étape 1 :** Un état des lieux issu des évaluations ou des projets est réalisé. Son analyse aboutit à la formalisation de plans d'actions. Avec le logiciel en ligne Human Fusion, l'ensemble des plans d'actions est réuni sous une seule et même interface : le PAQ (Programme d'Amélioration continue de la Qualité)

-**Étape 2 :** Les actions sont déployées et réalisées.

-**Étape 3 :** Les objectifs des plans d'action sont vérifiés au travers d'outils internes (audit, rapport d'activité) et au travers de la mesure de la satisfaction des adultes accueillis (CVS, enquêtes).

-**Étape 4 :** Les actions mises en place sont validées ou des pistes d'amélioration sont identifiées, on planifiera alors de nouvelles actions.

Et ainsi de suite...

Acteurs de la Qualité et de la bientraitance Le Service Qualité du Siège (Directeur du Développement et de la Qualité, Responsable QHSE) et les professionnels des établissements/services nommés Référents Qualité et Référents Bientraitance ont un rôle déterminant dans la démarche qualité :

Directeur du Développement et de la Qualité

- Définit et supervise la démarche Qualité associative en lien avec la Directrice Générale
- Valide les étapes de la démarche
- Participe aux instances de la Qualité associative

Responsable Qualité HSE

- Anime, assure le suivi et déploie la démarche qualité et la politique de promotion de la bientraitance, de lutte de la maltraitance de l'association
- Pilote, coordonne et suit la mise en œuvre de la démarche d'évaluation interne et externe des ESMS (Etablissement/Service Médico Social)
- Suit l'avancement du PAQ associatif
- Supervise, soutient et conseille les Référents Qualité et Bientraitance

Référents Qualité ESMS

- Conduit l'évaluation interne de l'ESMS et Prépare l'ESMS à l'évaluation externe en lien avec le Directeur
- Suit l'avancement du PAQ ESMS
- Participe au COPIL QB ESMS et à la réunion RQ RB
- Participe à la rédaction du Flash info QB
- Participe prioritairement à la mise en place d'actions qualité et à la rédaction de procédures qualité ESMS
- Participe aux audits qualité et suit la mise en place des actions correctives
- Diffuse les procédures qualité et communique sur la démarche qualité

Référents Bientraitance ESMS

- Communique les outils de la bientraitance et la charte de bientraitance aux nouveaux salariés
- Gère le circuits des événements indésirables et alimente le tableau de bord
- Participe aux COPIL QB ESMS et à la réunion RQ RB
- Participe à la rédaction du Flash info QB
- Participe aux actions sur la bientraitance et lutte de la maltraitance
- Propose des sujets de réflexions et des actions pour la bientraitance des adultes accueillis

Instances de la Qualité

Des instances spécifiques mettent en œuvre la démarche qualité et soutiennent la politique qualité.

Niveau	Instances	Acteurs	Rôle	Fréquence
Asso.	COPIL QB Asso	Administrateur, DG, DDQ, RQHSE Directeurs	Définit, organise, coordonne et suit la démarche QB associative.	4/an
Asso.	Réunion RQ RB	RQHSE RQ, RB	Lieu d'échanges sur la démarche qualité et bientraitance et le suivi des travaux associatifs des RQ, RB.	4/an
Asso., ESMS	Groupe de travail	Tout salarié	Lieu de réflexion et d'échange visant à décider de bonnes pratiques	selon
Asso., ESMS	CODIR	Directeurs, Cadres	Lieu d'information et de décision des projets	10/an
ESMS	COPIL QB ESMS	Directeurs RQ, RB	Définit, organise, coordonne et suit la démarche QB établissement.	10/ an
Établissement	CVS	Directeur, Représentants des adultes accueillis, familles et personnel	Lieu d'échange et d'expression sur la vie et le fonctionnement de l'établissement, lieu de recueil de l'avis et des propositions des adultes accueillis et familles.	4/an

IX.2. La démarche d'évaluation interne

Définition

L'évaluation interne, obligation légale issue la loi du 2 janvier 2002, est une démarche d'autoévaluation des pratiques au regard des recommandations de l'ANESM menée par les professionnels des établissements et services. Elle se fait grâce à un outil permettant d'identifier les écarts entre la

pratique et les références du secteur. L'association fait le choix d'un outil suite à un appel d'offres pour lequel un cahier des charges est défini. Tous les 5 ans, elle est réalisée pour les ESMS de l'Association sur une même période. La dernière évaluation a été réalisée en 2013. La prochaine sera réalisée en 2018.

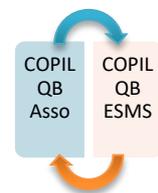
Méthodologie

La démarche d'évaluation interne est organisée selon la roue de Deming, précitée, en mode projet. Une lettre de cadrage définit les objectifs et



l'organisation de l'évaluation interne selon les principales phases suivantes :

Le COPIL QB associatif est l'instance d'organisation et de suivi associatifs de la démarche d'évaluation interne, le COPIL QB ESMS est l'instance de recueil et d'évaluation de l'établissement ou du service.



IX.3. La démarche d'évaluation externe

Définition

Tout comme l'évaluation interne, l'évaluation externe a été introduite par la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale. Elle a lieu tous les 7 ans et porte sur les activités et la qualité des prestations des établissements et services. Elle est réalisée par un évaluateur ou groupe d'évaluateurs externe à l'association et agréé par l'ANESM.

Méthodologie

Les champs des évaluations externe et interne sont les mêmes afin d'assurer la complémentarité des analyses portées sur un même établissement ou service et de fait, pouvoir apprécier les évolutions et les effets des mesures prises pour l'amélioration continue du service rendu.

La première évaluation externe de l'ensemble des établissements et services de l'APEI d'Hénin-Carvin a été réalisée en 2014. La seconde sera réalisée en 2021 par un prestataire extérieur choisi suite à un appel d'offres, pour lequel un cahier des charges sera défini.

X. Le plan d'action à 5 ans

X.1. Perspectives

Parce que nous sommes toujours à la veille de quelque chose...

Nous sommes à la fin de l'écriture du scénario, et aujourd'hui, nous avons le souhait d'anticiper et de proposer une vision globale sur l'avenir du FAM-Accueil de Jour Les Copains à Bord.

Pour cela, nous cherchons sans cesse à quoi pourrait ressembler notre monde de demain afin de créer Les bons outils mais surtout les bons techniciens au bon moment et à la bonne place dans l'avenir citoyen de chaque adulte accueilli.



X.2. Plans d'action

X.2.1. Le parcours de soins et de santé

- ✘ Assurer le suivi de soins et de santé
- ✘ Adopter des modes alimentaires sains
- ✘ Améliorer le parcours en développant la plaquette « Mon parcours de soins »
- ✘ Intégrer le parcours de soins dans la grille GEVA-APEI
- ✘ S'engager dans le projet Ma Santé2.0
- ✘ Avoir une famille représentant les adultes accueillis dans la commission Polyhandicap de l'URAPEI

X.2.2. L'habitat de demain : les avancées technologiques

- ✘ Informer les familles autour des nouvelles technologies
- ✘ Diffuser les informations autour du salon Autonomic de Lille

X.2.3. L'accompagnement du vieillissement des adultes accueillis mais aussi des parents

- ✘ Les partenariats avec les EHPAD
- ✘ Les perspectives d'accueil temporaire en UVPHA et EHPAD

X.2.4. La poursuite du développement de l'aide aux aidants

- ✘ Faciliter l'accès aux outils administratifs sur internet
- ✘ Développer les réunions familles/Equipes Médicales et Paramédicales
- ✘ Faciliter des réunions familles sans les salariés
- ✘ Maintenir les café-échanges
- ✘ Développer les partenariats avec les associations : Entre aidants, Chti'séniors

X.2.5. Favoriser l'intégration des personnes en situation de handicap

En s'inscrivant dans les animations de quartier :

- ✘ Fête des voisins
- ✘ Réunion de quartier
- ✘ Jardin partagé

En travaillant autour des déplacements :

- ✘ Marché local
- ✘ Centres commerciaux et commerces de proximité



X.2.6. Prendre en compte l'évolution des publics et adapter l'établissement aux nouveaux besoins

- ✘ Gestion de la liste d'attente et OSMOSE
- ✘ Formation handicap psy,
- ✘ Formation Autisme et TED
- ✘ Proposer une extension du service lors du prochain CPOM
- ✘ Investissement dans du matériel adapté aux transferts de charge
- ✘ Accompagner les professionnels vers des évolutions de pratiques professionnelles
- ✘ S'approprier l'outil IMAGO et le mettre en œuvre

X.2.7. Développer la participation des adultes accueillis dans la vie collective

- ✘ L'entraide entre les pairs
- ✘ Nouvelles formes de recueil

X.2.8. Développer les partenariats

- ✘ Sportifs, Associatifs, Loisirs

X.2.8. Rechercher l'amélioration du transport

-  Circuits les plus courts possibles
-  Mutualisation des circuits sur le Pôle ou avec les IME

X.3. Les fiches actions

Le plan d'action est précisé par des fiches actions au travers de l'outil FUSION

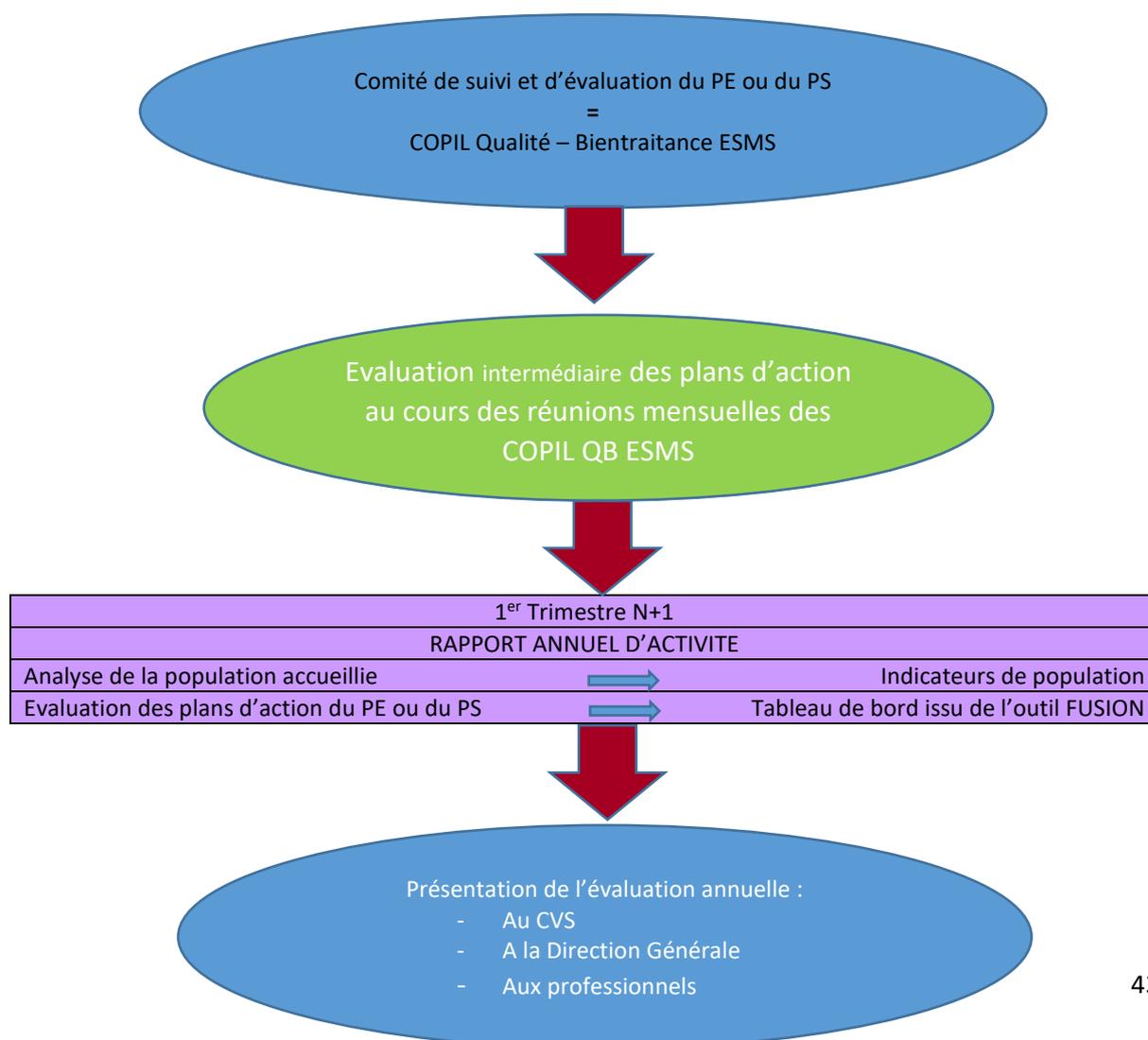
X.4. Modalités d'évaluation, de suivi, et de révision du PROJET

Le projet d'établissement ou de service n'est pas un simple document. Document de référence, c'est une ambition partagée qui réunit des équipes pour sa mise en œuvre et dont on rend compte et se rend compte régulièrement.

Ainsi, le PE ou le PS est à évaluer chaque année pour permettre de le dynamiser et de toujours mieux appréhender l'action éducative.

Cette démarche d'évaluation, intégrée comme instrument permanent du pilotage de l'action, s'élabore entre autres par la remontée des données issues des projets personnalisés et donc de l'évolution des besoins des personnes accompagnées.

L'objet de l'évaluation est de mesurer les écarts entre les plans d'action prévisionnels et la réalisation des objectifs et, de définir les éventuels ajustements à mettre en œuvre.



Une Association
Un engagement
Des compétences
pour avoir le droit de passer
une bonne journée

