

PROJET DE SERVICE 2023 - 2027

Etoile Du Berger



adapei 07

PROJET DE SERVICE EDB 2023 - 2027

« Répondre à un besoin d'accompagnement pour vivre son parcours de vie vers une plus grande autonomie sans vivre dans l'isolement d'un habitat traditionnel »

<p>Nos missions :</p> <p>Evaluer la situation de la personne. Accompagner Héberger, proposer un lieu de vie Mettre en œuvre le projet personnalisé Favoriser l'accès à une vie autonome Développer le réseau et le partenariat</p>	<p>Nos valeurs et notre éthique d'intervention :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La posture : Sois avec l'autre comme tu voudrais qu'il soit avec toi - L'action : être avec, stimuler, guider la personne accueillie vers sa liberté et vers la réalisation de son projet - La relation : aider la personne à profiter du plaisir d'avoir sa place au sein du collectif - Travailler en équipe : croiser nos regards, nos points de vue, partager nos perceptions au service de la qualité de l'accompagnement - Travailler dans écosystème Teillois, autour du projet de la personne, avec les parties prenantes
<p>Vos besoins ⇔ Nos prestations :</p> <p>Accompagnement à la vie autonome Prise en compte de l'avancée en âge Cadre de vie structurant et stimulant Ouverture sur la Cité et le tissu local</p>	
<p>Nos axes de travail pour les cinq ans à venir (fiches actions)</p>	
<ul style="list-style-type: none"> - Soigner la dynamique d'équipe - Permettre un accueil & des conditions de vie de qualité des résidents par la maintenance du bâti - Renforcer le partenariat pour mieux accompagner le vieillissement 	<ul style="list-style-type: none"> - Etudier la possibilité d'un accueil temporaire - Mener une étude d'impact social - Faire vivre un comité d'actions projet - Travailler le Dossier Unique de l'Usager Informatisé
<p>Le diagramme illustre le processus de projet associatif en cinq étapes principales, représentées par des boîtes roses, reliées par des flèches vertes indiquant la durée de chaque phase :</p> <ul style="list-style-type: none"> Notification : Couverture d'info, Proposition de rencontre. Pré-admission : Rencontre, Premières pistes de travail, Demande d'acte d'adhésion. Admission : DIPC (Objectifs de la prise en charge, prestations offertes, et conditions de participation financière). Acte de la personne : volonté d'être accompagné par le service. Projet Personnalisé, avenant au DIPC : Réajustement des objectifs du PP selon les événements modifiant la situation de la personne. Réactualisation de l'avenant au contrat : Signature de l'avenant au contrat. <p>Les durées indiquées sont de 6 mois entre l'admission et le projet personnalisé, et de 1 fois/an pour la réactualisation du contrat.</p>	

LE PROJET ASSOCIATIF : « Permettre à la personne en situation de handicap intellectuel d'exprimer tout son potentiel et ainsi trouver, elle-même, avec notre soutien, le sens de sa vie ».

« Traitez les gens comme s'ils
étaient ce qu'ils pourraient
être, et vous les aiderez à
devenir ce qu'ils sont
capables d'être »

Goethe

SOMMAIRE

1. PREAMBULE

2. HISTOIRE ET PROJET

3. L'ETABLISSEMENT

4. LE PILOTAGE DU SERVICE

5. L'IMPORTANCE DE L'ACCOMPAGNEMENT A LA VIE AUTONOME

6. LE SERVICE DEMAIN

Table des matières

Préambule.....	6
1. Histoire et projet.....	8
1.1. Histoire.....	8
1.2. Projet Associatif Global.....	8
2. L'établissement.....	9
2.1 Généralités.....	9
2.2 Missions du service :.....	10
2.3 Le réseau.....	13
2.4 Lieu d'accueil :.....	15
2.5. Le cadre légal.....	16
2.6. Les personnes accompagnées, leurs besoins.....	19
2.7. Besoins (Séraphin PH).....	21
2.7.1. Besoins en matière de santé somatique et psychique.....	16
2.7.2. Besoins en matière d'autonomie.....	18
2.7.3. Besoins pour la participation sociale.....	20
2.8. Prestations (Seraphin PH).....	22
2.8.1. Prestations de soin, de maintien et de développement des capacités fonctionnelles.....	23
2.8.2. Prestations en matière d'autonomie.....	26
2.8.3. Prestations pour la participation sociale.....	28
2.8.4. Prestations de coordination renforcée pour la cohérence du parcours.....	30
3 Pilotage de l'établissement.....	31
3.1. Organigramme de l'établissement.....	31
3.2. Fonctionnement général.....	34
3.3. Amélioration continue & Prévention des risques.....	36
4. L'importance de l'accompagnement à la vie autonome.....	39
1. Valeurs et éthique d'intervention : la posture ; l'action ; la relation ; le travail en équipe ; le travail dans l'écosystème teillois.....	39
2. Les temporalités de l'accompagnement : préadmission – admission – co-construction du projet – fin de l'accompagnement.....	41
3. Les modalités de l'intervention : une journée type.....	46
4. La Participation de la personne accompagnée.....	47
5. Le service demain.....	49
Fiche action N°2 : RENFORCER LE RESEAU POUR AMELIORER LA DYNAMIQUE DE PARCOURS DES RESIDENTS.....	49
Fiche action N° 5 : MENER UNE ETUDE D'IMPACT SOCIAL.....	50

Fiche action N°6 : INSCRIRE LE PROJET D'ETABLISSEMENT DANS UNE DYNAMIQUE PARTAGEE PAR L'ENSEMBLE DES PROFESSIONNELS DE L'EQUIPE EDB - LE CAP, COMITE D'ACTIONS PROJET.....	50
Fiche action N°7 : SE DOTER D'UN OUTIL NUMERIQUE EFFICIENT – LE DOSSIER UNIQUE ELECTRONIQUE.....	51
Annexe 1 : Le projet associatif Global – Synthèse.....	I
Annexe 2 : le Cadre Règlementaire :.....	II
Annexe 3 : La notion de besoin.....	V
Annexe 4 : Organigramme ADAPEI 07.....	V
Annexe 5 : Synthèse « les attentes de la personne et le projet personnalisé ».....	VI

Le projet d'établissement est un document obligatoire pour chaque établissement ou service. L'article L.311-8 du Code de l'action sociale et des familles décrit que « pour chaque établissement ou service social ou médico-social, il est élaboré un **projet d'établissement ou de service, qui définit ses objectifs, notamment en matière de coordination, de coopération et d'évaluation des activités et de la qualité des prestations, ainsi que ses modalités d'organisation et de fonctionnement.** Ce projet est établi pour une durée maximale de cinq ans après consultation du conseil de la vie sociale ou, le cas échéant, après mise en œuvre d'une autre forme de participation ». Chaque ESMS fait donc l'objet d'un projet d'établissement ou de service. Il pourra être mis à jour en cours de période en fonction des nouvelles politiques.

En complément, le projet d'établissement ou de service est la **déclinaison du Projet Associatif Global** qui fonde le cadre dans lequel s'inscrivent les finalités et orientations associatives. Ainsi le projet d'établissement comporte un plan d'actions qui précise les modalités et délais de réalisation.

Le projet d'établissement ou de service comprend donc à la fois une dimension descriptive, projective et stratégique.

- On projette une image, un plan pour décrire ce qui existe
- On projette dans l'avenir ce qui n'existe pas encore mais paraît être une évolution souhaitable, une ambition réaliste
- On projette le chemin à parcourir pour aboutir au but recherché, en précisant les moyens à mettre à œuvre, les étapes à respecter, dans une démarche « projet ».

Il est un outil qui garantit les droits des personnes accompagnées en ce sens qu'il définit des objectifs en matière de qualité des prestations et qu'il rend lisible les modes d'organisation et de fonctionnement de la structure. Il est aussi un outil de présentation du système de management par la qualité et des dispositions mises en place au sein des structures de l'Adapei07 afin d'assurer la qualité de ses prestations.

La finalité du projet d'établissement est donc :

- Être un **document de référence évolutif** qui décrit un projet **dynamique** résultat d'un processus de production qui associe les parties prenantes

Les objectifs du projet d'établissement sont élaborés en réponse aux besoins et attentes des personnes accompagnées et des différentes parties prenantes ainsi que les missions imparties à l'établissement. La démarche exige donc la mise en place d'un plan d'actions de pilotage du projet d'établissement ou du projet de service, présenté en annexe.

Destiné en premier lieu aux professionnels pour lesquels il constitue une référence indispensable à la pratique quotidienne, il est aussi un outil de communication à destination des différents partenaires de l'établissement. Il permet tout à la fois de clarifier pour chacun ce que sont les orientations données au travail institutionnel et ce que sont les perspectives de développement de l'offre de services dans les prochaines années.

Préambule

La résidence appartement Etoile du Berger a ouvert ses portes en 2015. Depuis cette date, le projet d'établissement a évolué pour s'adapter aux différentes caractéristiques et aux besoins de la population accueillie.

L'actualisation du projet présenté ici prend en compte les orientations stratégiques développées dans le Projet Associatif de l'ADAPEI 07, la dynamique d'amélioration continue de la qualité repérée dans la démarche d'évaluation interne en 2020, ainsi que le CPOM 2022-2026. L'animation dans le travail de réécriture du projet a été un levier dans le pilotage de l'action et a servi d'outil de management.

Sont mis en avant :

- Les principes d'intervention et d'accompagnement des professionnels,
- La prise en compte des besoins et des attentes des adultes en situation de handicap,
- L'organisation du travail avec les partenaires et le réseau,
- Et le plan d'actions à cinq ans.

L'élaboration du projet de service s'est engagée dans une démarche participative, fondée sur les principes de respect de chacune des personnes et de solidarité, pour que chacun mette ses forces à la disposition des autres, à partir de ses domaines de compétences, afin de créer la dynamique nécessaire à la construction du Projet, au service des personnes que l'on accompagne, prenant en compte le propre réseau de la personne (famille, proche, mandataires, autres intervenants).

La vocation d'un projet de service répond à 3 questions fondamentales :

A qui s'adresse le service ?

Pourquoi ?

Comment ?

Le mode d'association du personnel de la résidence Etoile du Berger au projet :

L'équipe a hérité d'un projet rédigé en 2018, non validé par le Conseil d'Administration.

- La coordinatrice du service, guidée par la responsable qualité associative, a fait une relecture du projet précédent.
- Des séances de travail ont permis de refondre certaines parties.
- L'équipe a ensuite été invitée à une relecture des prestations présentées selon la nomenclature Séraphin PH,
- Puis une réunion de réflexion a porté sur « l'ADN du service », et le « service demain ».
- Un temps de relecture a été donné aux équipes sur les prestations, les besoins des personnes accompagnées et les modalités d'accompagnement du service.
- Enfin, un temps de re travail de la partie « ADN du service » a été mené avec le directeur et la responsable qualité avant lecture critique et correction par les équipes

Le mode d'association des personnes accompagnées au projet :

Le CVS (Conseil à la Vie Sociale), a donné son avis le 6/12/2022

L'organisme gestionnaire ADAPEI 07 fonctionne régulièrement dans le cadre de ses instances statutaires (Bureau, Conseil d'Administration et Assemblée Générale). Ainsi, le projet présenté dans ce dossier a été approuvé par le Conseil d'Administration du 12/12/2022.

1. Histoire et projet

1.1. Histoire

L'ADAPEI est une association loi 1901, créée en 1963 et enregistrée à la Préfecture de l'Ardèche sous le n° 3351 le 26 mars 1963.

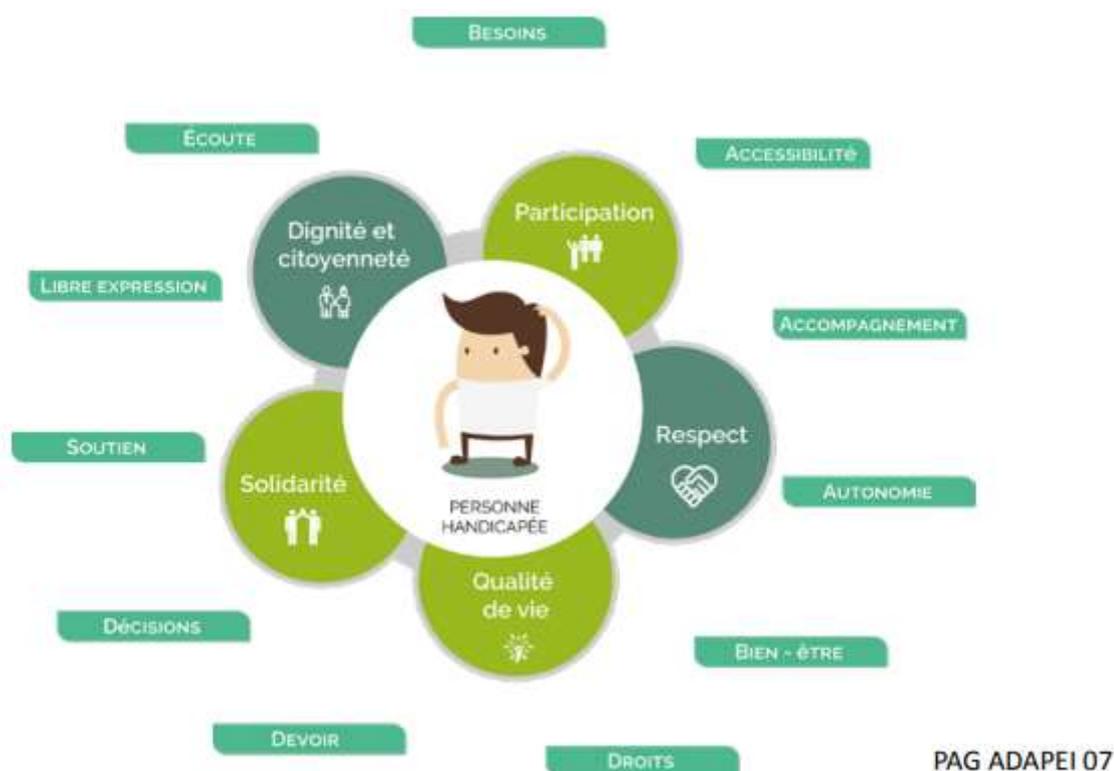
Affiliée à l'UNAPEI (Union Nationale des Amis et Parents de Personnes Handicapées Mentales), l'association se situe dans le champ de l'Economie sociale et solidaire plus particulièrement pour les personnes handicapées mentales.

L'ADAPEI de l'Ardèche assure la coordination des actions entreprises par les sections territoriales dans l'intérêt des personnes handicapées mentales. Son but, tel qu'elle le définit dans ses statuts, consiste à développer auprès des pouvoirs et autorités publics la recherche et la mise en œuvre des moyens permettant d'assurer aux enfants, adolescents et adultes handicapés mentaux, la défense de leurs intérêts moraux et matériels ainsi que leurs droits à l'insertion sociale.

Les statuts ont été mis à jour en 2021.

Le 1er établissement, un institut Médico-Pédagogique et Professionnel, dénommée « L'Espoir » a ouvert en 1966. Depuis l'association n'a cessé de se développer pour répondre aux besoins des personnes handicapées.

1.2. Projet Associatif Global



Voir annexe 1 : le projet associatif global.

2. L'établissement

2.1 Généralités

Fiche d'identité administrative de l'établissement	
Coordonnées	Nom : Résidence ETOILE DU BERGER Adresse : 1 rue Paul Girard 07400 LE TEIL Tél : 04 75 00 27 56 Mail : etoileduberger@adapei07.com
N°SIRET	7762295500283
N°FINESS	070100242
Date d'ouverture	02/03/2015 Agrément arrêté 2014-48
Statut	Association
Gestionnaire	Adapei07
Présidente	Elisabeth CHAMBERT
Directeur Général	Natascha LEONARD - BINEAU
Directeur	Laurent BILLAUD
Agrément	14 places
Date de la dernière autorisation	2015

Histoire :

Le foyer appartement Etoile du Berger a ouvert en avril 2015.

Son développement correspond à la nécessité de répondre aux besoins croissants des personnes handicapées vieillissantes à une vie plus indépendante, à une vie au sein de leur domicile (ou à en acquérir un pour certains) malgré leur handicap.

En 2013, un appel à projet a fait suite à la concertation du Département de l'Ardèche pour l'élaboration du Schéma Départemental pour l'Autonomie 2014-2018.

Le groupe de travail CDCPH N°4 « Personnes porteuses de handicap Vieillissantes » auquel l'ADAPEI 07 a largement participé, a formulé diverses pistes de réflexions et propositions en réponse aux besoins du vieillissement des personnes porteuses de handicap.

La réponse apportée à l'appel à projet est la création d'une structure d'accompagnement pour personnes porteuses de handicap vieillissantes autonomes « Foyer-Appartement ».

Un projet logement expérimental et innovant qui induit un changement du modèle d'accompagnement.

Au cœur de la ville du Teil, allier 14 logements individuels par le biais de studios de 25m² répondant aux besoins d'intimité de chacun et des espaces communs destinés à construire une vie collective permettant ainsi d'atténuer le phénomène de solitude trop souvent présent chez les personnes porteuses de handicap vieillissantes.

Le Foyer-Appartement du Teil permet d'accompagner la personne au plus près de son territoire de vie, et ainsi préserver l'inclusion dans la cité.

Le public, les personnes accompagnées :

Les personnes accompagnées présentent un handicap mental et/ou psychique.

Elles peuvent travailler ou non.

Elles peuvent être célibataires ou en couple.

Elles peuvent être retraitées.

Elles sont accueillies à partir de 19 ans et avant 60 ans.

Avoir l'autonomie nécessaire pour accomplir des actes de la vie quotidienne,

Elles vivent dans un environnement collectif et participent à des activités de groupe

Elles sont mobilisées pour des activités en interne et en externe.

L'admission

L'admission peut être envisagée à partir de la notification MDPH que sollicite la personne au titre de sa demande auprès de ce service.

Pour recueillir l'adhésion de la personne à sa future et éventuelle admission, nous la sollicitons pour nous adresser un courrier manuscrit dont l'objet est la demande d'accompagnement par le service. Un dossier est à remplir.

2.2 Missions du service :

Répondre à un besoin d'accompagnement pour vivre son parcours de vie vers une plus grande autonomie sans vivre dans l'isolement d'un habitat traditionnel.

- Évaluer la situation de la personne
- Accompagner – héberger – proposer un lieu de vie
- Mettre en œuvre le projet personnalisé
- Favoriser l'accès à une vie autonome
- Développer le réseau et le partenariat

Évaluer la situation de la personne.

La 1^{ère} rencontre donne lieu à un recueil de ses besoins et attentes de la personne qui s'adresse au service, à partir de son orientation par la CDAPH.

L'évaluation globale (on parle de prise en compte de l'écologie de la personne) permet de décliner un plan d'actions éducatives : interface entre la personne et ses besoins. Cela nécessite de prendre en compte l'histoire de la personne, son environnement qui pourra si la personne est d'accord, coopérer à cette phase particulière d'analyse et de compréhension de la situation, dont pourra émaner une demande.

De manière plus opérationnelle, il s'agit dans un premier temps, d'identifier ce que la personne peut faire seule, ce qu'elle ne peut pas faire seule.

L'évaluation se fait tout au long de l'accompagnement (séjour) sur la base d'une démarche la plus constante possible.

Accompagner

L'étymologie du terme éduquer, du latin « ex-ducere », vient renseigner et nourrir la posture de l'équipe de la RÉSIDENCE ETOILE DU BERGER qui va guider et conduire la personne non seulement hors de son parcours actuel, mais vers une vie la plus autonome.

La finalité de l'accompagnement est de permettre à la personne de réduire voire de supprimer la nécessité des compensations et ainsi de l'aider à réaliser son projet de vie.

Accompagner implique une démarche « d'aller vers » la personne pour ensuite convenir avec elle de la posture que l'accompagnant social tiendra.

Accompagner sous-entend une durée (celle de la notification MDPH, renouvelable), liée aux objectifs du projet personnalisé, au bilan qui sera effectué avec elle, à l'actualisation des objectifs et des moyens mis en œuvre pour satisfaire aux besoins et attentes de la personne.

Accompagner un bénéficiaire consiste à suivre les objectifs l'usager convenus avec la personne dans son projet personnalisé, privilégiant le maintien ou le développement de son autonomie.

La bienveillance est de mise dans l'action d'accompagner, à partir d'un lien de confiance avec la personne accompagnée tout au long du parcours. La bienveillance s'attache à déterminer l'action de la personne dans sa propre vie et le ou les parcours. Le lien de confiance s'actualise dans la réalisation de l'accompagnement quotidien.

La référence théorique à l'empirisme est présente dans la démarche poursuivie par le service et les professionnels accompagnants sociaux. Un ancrage dans le réel, dans les expériences de la vie quotidienne, citoyenne, est nécessairement proposée aux personnes pour qu'elles expérimentent, essaient, trouvent des tactiques et s'approprient les compétences qu'elles possèdent ou celles qui se révèlent durant leur parcours.

La posture des accompagnants sociaux opère de l'assurance et/ou de la réassurance de la personne sur ce qu'elle entreprend, sur ce qu'elle ressent, ce qu'elle observe. Il s'agit bien d'un soutien qui est décrit pour aussi aider à prendre conscience des limites (endogènes et aussi exogènes), pour agir entre difficultés et réussites à priori.

Héberger – proposer un lieu de vie

L'objectif est de concilier vie indépendante et vie collective choisie en intégrant un logement semi-autonome. Les modalités d'accompagnement des personnes s'inscrivent dans une logique de parcours de vie individuel tout en favorisant l'autonomie et une dynamique d'insertion sociale.

L'accompagnement développé au Foyer Appartement est également innovant du fait d'une vigilance accrue de l'état de santé de la personne. Il s'agit pour le personnel encadrant d'être dans une posture d'observation de tous signes, de tous comportements pouvant alerter sur l'évolution de l'état de santé, ceci en étroite coordination avec les professionnels médicaux et paramédicaux extérieurs. Cette coopération est matérialisée par la mise en place de conventions de partenariat.

Cette stratégie s'appuie sur le développement de dispositifs passerelles et sur des solutions préventives au maintien de l'autonomie.

L'équipe est attentive au bien-être mental et physique, et à la sécurité des personnes pour leur assurer un vieillissement dans la dignité.

La résidence est implantée en centre-ville : cela facilite l'inclusion des personnes en situation de handicap. Les résidents peuvent ainsi bénéficier d'un cadre de vie actif (tissus associatif, réseau de bus, commerces ..)

Mettre en œuvre le projet personnalisé :

Selon les besoins et attentes de la personne, une élaboration construite avec elle va se concrétiser en un projet personnalisé. Le projet décline les objectifs et les moyens de l'accompagnement, visant à développer son autonomie.

La référence à la loi 2002-2 est mise en exergue dans cette démarche co-construite avec la personne.

De façon générique, nous pouvons décliner les domaines d'accompagnement suivants :

- Aide à la réalisation de projets
- Accompagnement au niveau professionnel
- Aide à l'organisation de la vie quotidienne
- Accès à la santé, pour répondre à un objectif essentiel d'être en bonne santé.
- Accès aux droits : la citoyenneté dans la ville, civisme, droit de vote.
- Accompagnement au soutien administratif : relecture de courrier, aide aux réponses ; aide dans les démarches auprès des organismes, aide à faire des démarches sur internet, aide à l'apprentissage de cet outil
- Soutien relationnel et participation sociale

Favoriser l'accès à une vie autonome :

De manière non exhaustive nous pouvons citer :

Soutien, accompagnement, éducation, accès à la santé, accès au travail adapté, citoyenneté...

Le respect de la dignité, de l'intégrité, de la vie privée, de l'intimité et de la sécurité de la personne accueillie,

Équilibre entre liberté, sécurité, personnalisation de l'accompagnement et vie collective.

Développer le réseau et le partenariat :

La mission même de la résidence foyer appartements suppose d'être ouvert à différents types de partenaires au travers du développement d'un travail en réseau.

Ce travail en réseau se développe en fonction des besoins des usagers et du service.

Il s'agit avant tout de prendre en compte le propre réseau de la personne, de développer une alliance avec ce réseau. L'environnement familial est ainsi une partie prenante du réseau de la personne.

Cette mission de création et de développement du réseau est prioritaire pour le futur de la personne, Le réseau va en effet représenter l'outil qui va venir suppléer à un manque, étayer une incapacité à faire par elle-même, développer le pouvoir d'agir de la personne, mobilisant des ressources diverses et variées, à proximité de la personne et de son besoin.

La loi de janvier 2002 implique que les établissements médico-sociaux développent le travail en réseau et en partenariat pour répondre aux besoins et attentes des personnes accueillies, même lorsqu'ils ne correspondent pas aux missions du service.

Pour ce qui concerne l'accès aux soins de santé, la résidence n'étant pas dotée de personnel médical, le réseau avec le secteur sanitaire (santé somatique et psychiatrique) s'impose le plus souvent, si la personne nous donne son accord en ce sens.

L'équipe travaille à l'inscription de l'établissement dans la dynamique territoriale pour permettre aux personnes accompagnées de bénéficier d'une prise en charge globale et d'élargir le panel des possibles dans la réalisation de leur projet de vie.

Des conventions de partenariats permettent de tisser les liens nécessaires pour garantir aux personnes accompagnées des parcours les plus fluides possibles et des réponses adaptées aux besoins et envies de chacun.

Les orientations de ces conventions reposeront sur : la santé, le sport, la culture et le lien social.

2.3 Le réseau



Le réseau activé pour accompagner se compose, pèle mèle :

De partenaires institutionnels : MDPH, CDAPH, département aide sociale.. CPAM, CAF...

De Services Mandataires Judiciaires, UDAF, ADSEA, curateurs familiaux, et indépendants...

D'Associations de loisirs – culturelles – sportives du TEIL et alentours :

Le centre socio-culturel (arts plastique, poterie, gym adaptée, médiathèque)

Des associations : les amis des Arts (dessin peinture), Arc en Ciel (jeux, convivialité), Paul Avon, (belote, voyages, repas, culture...), le cinéma du Teil, « RLD » : randonnée loisir découverte : randos santé, Les chevaux du Paradis, centre équestre et soins des animaux,

Des organismes de séjours adaptés : ADAPEI 26, OK vacances...

France parkinson,

De la section Basse Vallée du Rhône de l'ADAPEI 07, qui sonne accès à des activités culturelles, de loisir, convivialité, loto...

A Montélimar : piscine adaptée, spectacles au palais des congrès, Groupe d'Entraide Mutuelle,

De services publics

Pour l'accès à l'information : office de tourisme – mairie – sites informatiques...

Pour la sécurité : pompiers et exercices d'incendie, gendarmerie, police municipale, correspondant de nuit. Numéros d'urgence..

De prestataires et commerçants du bassin économique du Teil et de Montélimar :

- **Transports :** VSL, Hallo taxi, réseau de bus, SNCF Montélimar, Montélibus, accès + régional
- **Soins du corps...** : Soins esthétiques et massages, coiffeurs, barbier...
- **Conduite :** auto-école le Teil
- **Nettoyage :** Laverie automatique Le Teil, pressing le Teil, Montélimar,
- **Photographe :** le Teil,
- **Repas :** plein Sud Restauration (livraison de repas).
- **Entretiens des locaux entreprises extérieures**

De partenaires pour l'insertion professionnelle et l'accès au travail adapté : ESAT VIVIERS – ESAT de la Croix Rouge Montélimar, lieux de formation...

Des Etablissements et services médico-sociaux : environnants (ADAPEI Drome, foyers de vie, foyer d'accueil médicalisé, foyer appartement, ESAT...).

De partenaires du domaine médical et paramédical :

Par exemple : pédicure, podologue, Opticiens, Audioprothésistes, Association Addictions France,

Kinésithérapeutes, Bureau infirmières, ostéopathe, pédicure, pharmacie, opticiens et audioprothésistes, confort médical Montélimar (matériel ergonomique, confort), orthopédiste, psychologue,

Médical : médecins traitants, dentistes, centres de radiologie, bureau infirmier le Teil, laboratoire le Teil,

Centre Hospitalier (urgence, maison médicale, spécialistes...), clinique, radiologie, scanner et IRM, spécialistes, CMP, Hôpital de Jour, clinique Kennedy (et service des urgences, spécialistes)
Centre ostéo articulaire, Ophtalmologie, notamment « Vision Drome » (regroupement d'ophtalmologues),
Hôpital de jour. Stomatologue, angiologue, dermatologue ...
Médical Privas : Hôpital Ste Marie, pour la psychiatrie
Centre de consultation douleur chronique à Aubenas

Centres hospitaliers régionaux : Avignon, Valence.

Centre de planification du Teil

Le partenariat trouve sa raison d'être du fait de la présence et de l'accord de la personne accompagnée et en rapport avec sa demande d'aide ou de soutien, formulée lors de la demande initiale ou dans le cadre du projet personnalisé. Il est donc d'usage, à partir des besoins des personnes accompagnées, de rechercher ou de maintenir les partenariats appropriés.

La résidence doit être un point d'appui, un liant qui permette aux personnes accompagnées de les aider à trouver des ressources en fonction de leur besoin dans leur propre environnement.

L'une des spécificités du service est d'avoir une vigilance particulière quant au fait de ne pas se substituer à certains acteurs. Il s'agit d'établir une relation bienveillante et suffisamment confiante pour que les bénéficiaires puissent trouver avec l'aide du service, des points d'ancrages durables au sein de leur milieu de vie.

L'accompagnant éducatif et social a un rôle de référent auprès de l'utilisateur et du réseau. Il est un interlocuteur privilégié auprès des partenaires lorsque l'utilisateur est en difficulté pour définir ses propres orientations.

Il a en outre une fonction de régulation auprès des partenaires, et d'explication auprès de la personne accompagnée. Il permet de coopérer et de se coordonner entre professionnels et établissements afin de trouver des solutions adéquates et pérennes en fonction des problématiques rencontrées.

Le partenariat est nécessairement multiple car il se doit de s'adapter aux besoins repérés en cohérence avec le projet personnalisé de la personne accompagnée.

2.4 Lieu d'accueil :



Résidence ETOILE DU BERGER

1 rue Paul Girard

07400 LE TEIL

04 75 00 27 56

06 09 38 67 09

Mail : etoileduburger@adapei07.fr

2.5. Le cadre légal

Voir annexe N° 2 : Le cadre légal

En résumé :

Un arrêté d'autorisation

Le Code de l'Action Sociale et des Familles : **Le foyer appartement « Résidence Etoile du Berger » relève des établissements sociaux et médico-sociaux définie par l'article L 312-1 I 7 du Code de l'action sociale et des familles.**

La loi du **02 Janvier 2002 relative au Droit des usagers**

La loi du **11 Février 2005 relative à l'Égalité des Chances.**

Les recommandations de Bonnes pratiques professionnelles de la HAS et de l'ANESM

La veille juridique et réglementaire continue

- **La Loi 2002 – 2 : Le Foyer Appartement « Résidence Etoile du Berger » a été créé dans le respect de la loi n°2002-2 du 2 Janvier 2002.**

« L'action sociale et médico-sociale tend à promouvoir, dans le cadre interministériel, l'autonomie et la **protection des personnes**, la cohésion sociale, **l'exercice de la citoyenneté**, à prévenir les exclusions et à en corriger les effets. Elle repose sur une **évaluation continue des besoins** et des attentes des membres de tous les groupes sociaux, en particulier des personnes handicapées et des personnes âgées, des personnes et des familles vulnérables, en situation de précarité ou de pauvreté, et sur la mise à leur disposition de prestations en espèces ou en nature. Elle est mise en œuvre par l'Etat, les collectivités territoriales et leurs établissements publics, les organismes de sécurité sociale, les associations ainsi que par les institutions sociales et médico-sociales au sens de l'article L311-1 du code de l'action sociale et médico-sociale » (article L116-1 CASF).

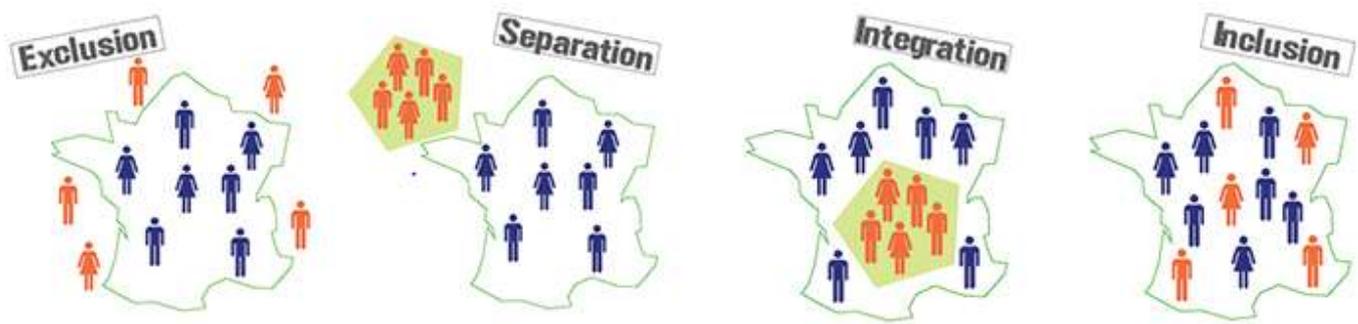
La loi du 2 janvier 2002 (article L311-3 CASF) reconnaît ainsi à l'usager « citoyen » sept séries de droits :

- ⇒ le **respect** de sa **dignité**, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité;
- ⇒ le **libre choix** entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre d'une admission au sein d'un établissement spécialisé.
- ⇒ une **prise en charge** et un **accompagnement individualisé de qualité** favorisant son développement, son autonomie et son insertion, adaptés à son âge et à ses besoins, respectant son consentement éclairé qui doit systématiquement être recherché lorsque la personne est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision. A défaut, le consentement de son représentant légal doit être recherché;
- ⇒ la **confidentialité** des informations le concernant.
- ⇒ **l'accès à toute information** ou document relatif à sa prise en charge, sauf dispositions législatives contraires. Cette protection existe depuis la loi du 6 janvier 1978 aujourd'hui modifiée par la loi du 6 août 2004 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés;
- ⇒ une **information sur ses droits fondamentaux** et les protections particulières légales et contractuelles dont il bénéficie, ainsi que sur les voies de recours à sa disposition;
- ⇒ la **participation directe** ou avec l'aide de son représentant légal à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui le concerne.

La déclinaison de la loi de 2002 se trouvera dans la partie projet personnalisé.

- **Le Foyer Appartement « Résidence Etoile du Berger » a été créé également dans le cadre de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005.**

« Constitue un handicap, au sens de la présente loi, toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble invalidant. »



La loi du 11 février 2005 « Pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées » a transformé l'approche du handicap en France.

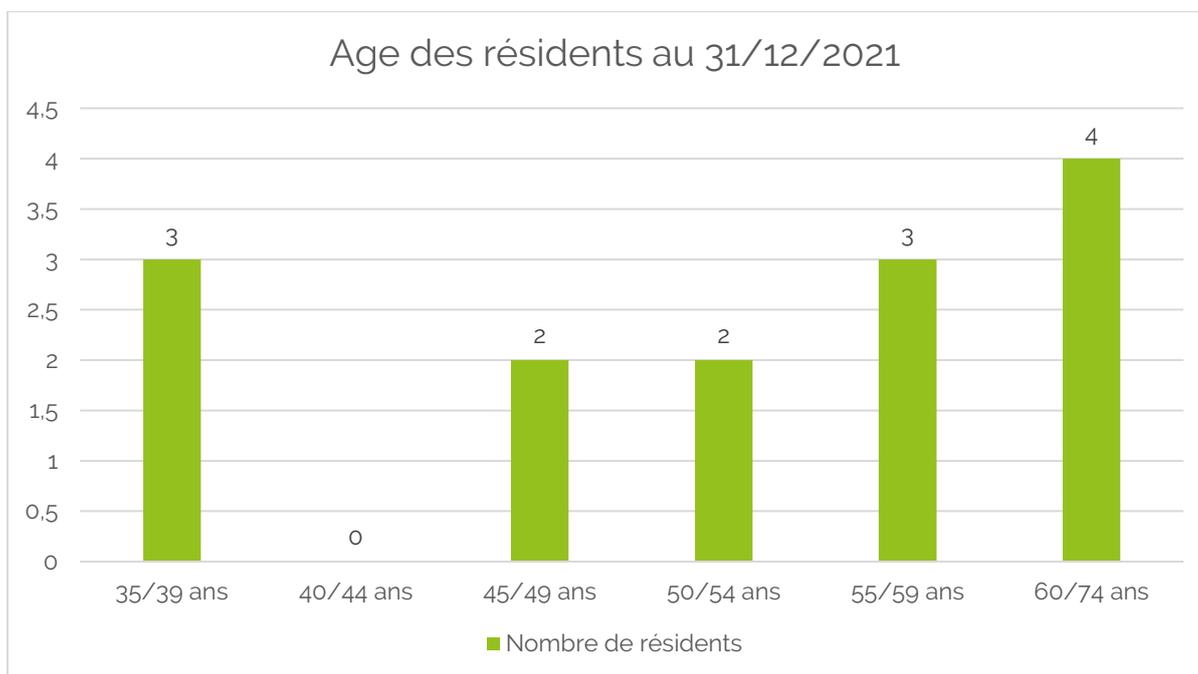
Cette loi définit le handicap de la façon suivante : « Constitue un handicap, toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société, subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive, d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant. ».

Cette loi introduit la notion de compensation du handicap : ce droit constitue l'un des principes fondamentaux de la loi. Ainsi la personne en situation de handicap a droit à la compensation de son handicap, quelle qu'en soit l'origine ou la nature. Plusieurs décrets complètent ces dispositions dans différents domaines tels que l'emploi, la scolarité, la citoyenneté, l'accessibilité, les ressources.

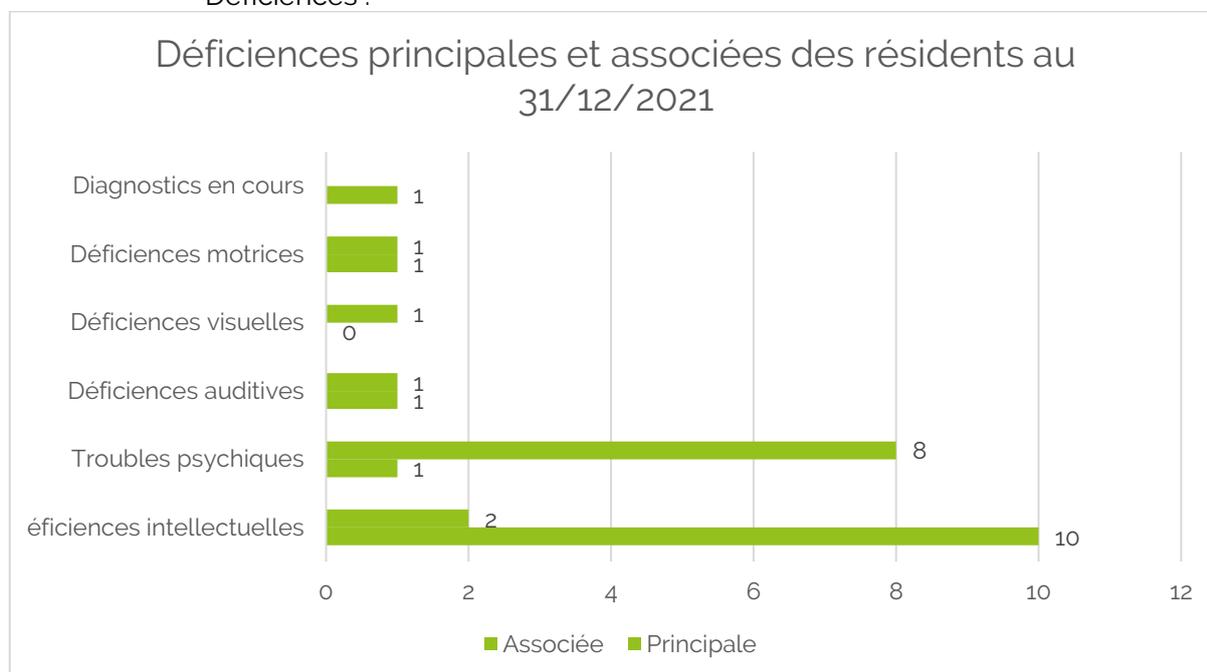
2.6. Les personnes accompagnées, leurs besoins

Caractéristiques de la population accueillie :

- Age :



- Déficiences :



- Part des personnes bénéficiant d'une mesure de protection en % : 100%
- Durée moyenne d'accompagnement : 1198.17 jours,

- Evolution du public accueilli :

- Peu de mouvements : 2 sorties en 7 ans, les résidents ne sont pas en demande de quitter la résidence ou très peu : 1 à 2 personnes souhaitent une sortie pour un projet d'appartement autonome.

- Public vieillissant, préparation à la retraite pour 2 résidentes, qui se sont inscrits dans des activités associatives pour occuper leur temps libre.

- Pour les résidents en diminution du temps de travail (public vieillissant) ET inscrits dans la vie associative :

 - Soins en augmentation (traitements, pathologies, vieillissement, perte d'autonomie...)

 - Augmentation des interventions aides à domicile (au total 6 résidents bénéficient d'une Aide à domicile).

- Pour trois résidents : perte ou pas d'intérêt pour les activités extérieures et ou associatives (inclusion compliquée) dû à la pathologie et déficience - isolement ou perte d'autonomie.

Ce sont pour la plupart des personnes qui avancent en âge, mais sont aussi concernées par la baisse d'autonomie, des personnes plus jeunes chez qui on observe des phénomènes de régressions entraînant désadaptation et fatigabilité.

L'action de l'équipe s'ajuste en fonction du projet de la personne :

Réorienter, préparer ce projet avec la personne. Préparer l'avenir.

2.7. Besoins (Séraphin PH)

Voir annexe N°3. : la notion de besoin.

La démarche de la résidence est :

- Partir de la personne, de son propre réseau (la famille est une partie prenante essentielle)
- Pour envisager une prestation interne développée par la résidence
- En cas d'absence de prestation interne, le service se tourne vers le partenariat à plusieurs niveaux
 - o Niveau 1 : Dans le projet d'accompagnement individuel : l'accompagnant social se tient aux cotés de la personne et l'aide à accéder à la prestation dont elle a besoin
 - o Niveau 2 : en cas de carence du territoire et de l'entourage, le Service fait appel à des partenaires privilégiés.

Ces besoins sont regroupés en 3 grands domaines :

- Les besoins en matière de santé somatique et psychique
- Les besoins en matière d'autonomie
- Les besoins pour la participation sociale

2.7 1. Besoins en matière de santé somatique et psychique

Nomenclature	Besoins des personnes accompagnées	Que fait l'établissement	Vers qui il se tourne : Environnement Territoire	Manquant à développer
Besoins en matière de fonctions mentales, psychiques, cognitives et du système nerveux.	Besoin de suivi neurologique – problèmes d'épilepsie	EDB accompagne la personne, La personne, en élaborant son projet personnalisé, précise par qui elle souhaite être accompagnée : les professionnels, la famille.	CMP Services de psychiatrie, neurologie, praticiens libéraux	Une convention avec un psychologue pourrait améliorer l'accompagnement
Besoins en matière de fonctions sensorielles	Des personnes accompagnées sont malentendantes, mal voyantes, ou subissent parfois les effets secondaires traitements médicaux	EDB accompagne la personne selon ses souhaits au suivi médical. Audio prothésiste...	Territoire Sud : IREPS (Institut Régional d'Education et de Promotion de la Santé) CPAM MSA	
Besoins en matière de douleur	Des personnes accompagnées bénéficient de divers suivis médicaux et paramédicaux	EDB accompagne chez le médecin traitant, et en lien avec le médecin traitant ordonnances ou conseils : spécialistes, centre anti-douleur, para médicaux, ex. kiné, ostéopathe, infirmière...	Un centre anti douleur à Aubenas et un centre à Valence (CH)	Manque de spécialistes
Besoins relatifs à la voix, à la parole et à l'appareil bucco-dentaire.	Besoins d'accès à des actions de prévention	Informations, groupes de parole et en individuel, rappels hygiène dentaire et prise de rendez-vous pour contrôle annuel.	CPAM MSA Convention avec SODHEV L'ADAPEI 07 a signé une convention avec le RDBD ARA	Manque de dentistes.

Nomenclature	Besoins des personnes accompagnées	Que fait RÉSIDENCE ETOILE DU BERGER	Vers qui il se tourne : Environnement Territoire	Manquant à développer
Besoins en matière de fonctions cardio-vasculaire, hématopoïétique, immunitaire et respiratoire.	La population suivie par la RÉSIDENCE ETOILE DU BERGER est fragilisée vis-à-vis de l'éthylotabagie (alcool tabac) : besoin de suivi médical. Certaines personnes accompagnées ont des suivis chez le cardiologue	Appeler les partenaires du territoire en renfort pour des actions de prévention Aide à la prise de rdv et à l'accès aux soins Prévention AVC EDB fait le lien avec le médecin traitant/avec l'équipe d'infirmières libérales	IREPS Cardiologies et ORL	Manque d' ORL sur Montélimar (RV à 6 mois)
Besoins en matière de fonctions digestive, métabolique et endocrinienne.	La population suivie par la RÉSIDENCE ETOILE DU BERGER peut rencontrer des problèmes de surpoids, au niveau alimentation ce qui crée un besoin de suivi	Le RÉSIDENCE ETOILE DU BERGER peut encourager la prise de rdv avec un diététicien/un psychologue. Le RÉSIDENCE ETOILE DU BERGER peut faciliter la coordination au travers du réseau. L'ADAPEI peut faciliter les actions de prévention en lien avec l'ESAT. Le professionnel peut donner des conseils en individuel ou en temps collectif EDB organise des groupes de parole où peut être abordée l'hygiène alimentaire et corporelle.	Diététicien CMP IREPS Une diététicienne travaille les menus proposés par Plein Sud	Une convention avec un diététicien améliorerait la prise en charge. Des professionnels pourraient être invités pour retravailler sur les troubles alimentaires. Plus de ponts pourraient être travaillés avec le CMP
Besoins en matière de fonctions génito-urinaire et reproductive	Les personnes accompagnées ont besoin de soutien pour accéder à un suivi gynécologique	La RÉSIDENCE ETOILE DU BERGER peut faire de la prévention et faciliter la prise de rdv pour suivi gynécologique et prévention de certaines maladies (cancer prostate / colon /utérus cancer du sein...) et la contraception Aide à la compréhension des courriers des campagnes de prévention de santé publique.	La RÉSIDENCE ETOILE DU BERGER est en lien avec le Centre de Planification du Teil et de Montélimar. + Centre de dépistage des cancers Drôme Ardèche	Difficulté : pas assez de médecins, disponibilités au coup par coup.

		Aide aux démarches de dépistages. Aide à la prise de rdv	Sages-femmes libérales CH	
Besoins pour entretenir et prendre soin de sa santé	Hygiène et conseils en équilibre alimentaire.	Les professionnels font prendre conscience des besoins à l'usager et l'idée de se faire plaisir, ce qui peut faire du bien. Le service propose des activités (groupe de parole, randonnée avec des associations extérieures...) Mobilisation pour une Aide à l'inscription aux diverses activités sportives stimulations, rappels,	Diététicien... Rando santé Baladiscute Gym douce, adaptée Piscine Activités ponctuelles de marche par les professionnels EDB	Peu d'inscription à des clubs sportifs Projet de création d'une offre de sport adapté ADAPEI 07

2.7.2. Besoins en matière d'autonomie

Nomenclature	Besoins des personnes accompagnées	Que fait la RÉSIDENCE ETOILE DU BERGER	Vers qui il se tourne : Environnement Territoire	Manquant à développer
Besoins en lien avec l'entretien personnel	Les personnes accompagnées ont besoin de soutien et de conseils en termes d'hygiène corporelle	Dans le respect de la dignité de la personne, intervention réelle du service : aide à l'hygiène quotidienne par une stimulation, un rappel, une attention portée à la façon dont la personne se présente à l'autre (Lessive, achat /choix de vêtements, de produits de soins) La résidence propose un atelier esthétique	Esthéticienne à domicile Massages	Intervenants extérieurs à inviter pour aborder la problématique/ou pour des prestations de soins et bien être
Besoins en lien avec les relations et les interactions avec autrui	Isolement, difficultés à entrer en relation avec autrui	La RÉSIDENCE ETOILE DU BERGER accompagne et soutient le développement du réseau relationnel des personnes accompagnées La RÉSIDENCE ETOILE DU BERGER organise des activités collectives pour développer et soutenir les	Partenariats divers Forum des associations	

	Besoin de médiation et de mise en relation avec autrui	<p>compétences relationnelles et sociales de personnes accompagnées</p> <p>La RÉSIDENCE ETOILE DU BERGER, à travers le travail sur le projet personnalisé, amène la personne à densifier son réseau relationnel en fonction de ses souhaits (sport/culture/créativité/cuisine/convivialité/spiritualité)</p> <p>La RÉSIDENCE ETOILE DU BERGER peut être amenée à effectuer une médiation en cas de relations conflictuelles</p>	<p>Associations du bassin</p> <p>Centre socio-culturel</p>	
Besoins pour la mobilité	Besoin d'aide à la mobilité et à l'accès aux transports publics	<p>La RÉSIDENCE ETOILE DU BERGER peut accompagner une démarche d'obtention du permis de conduire</p> <p>La RÉSIDENCE ETOILE DU BERGER aide aux démarches d'abonnement aux transports en commun et aux taxis.</p> <p>L'équipe peut aider au suivi des abonnements à ces cartes de trains et faire le lien avec le service d'assistance accessibilité de la SNCF</p> <p>L'équipe veille à la compréhension de la personne de son itinéraire, elle peut aider la personne à rédiger un mémo pour faciliter l'autonomie durant le transport.</p>	<p>Auto-écoles</p> <p>Taxis.</p> <p>Transport à la demande</p> <p>Mobilité 07</p> <p>Montelibus</p>	<p>Territoire Sud : Recherche d'auto-écoles adaptées</p> <p>Difficulté d'accès aux transports publics sur certains territoires</p> <p>Solutions flexibles</p> <p>BlaBlaCar</p> <p>Et solutions pour villages non desservis</p>
Besoins pour prendre des décisions adaptées et pour la sécurité	Les personnes ont besoin qu'on les aide à repérer les dangers, elles n'en ont pas forcément conscience.	<p>La RÉSIDENCE ETOILE DU BERGER aide la personne à développer des réflexes pour le maintien de sa sécurité., L'équipe repère, retravaille, entraîne la personne, en fonction de ses besoins, que la personne puisse évoluer seule consciente des dangers)</p> <p>L'équipe contacte les interlocuteurs fléchés lorsque surviennent des problèmes domestiques (fuites d'eau, panne...)</p> <p>Création de fiches avec numéros d'urgence</p>	Réseau de prestataires locaux	

2.7.3. Besoins pour la participation sociale

Les personnes en situation de handicap mental ont, plus que d'autres, des difficultés pour se repérer, pour communiquer, pour assimiler des apprentissages et s'adapter à leur environnement. Elles ont besoin, à des degrés divers, de bénéficier d'un accompagnement spécifique. Les différences d'âge, les troubles associés (troubles du comportement, troubles de la personnalité, troubles psychiques) nécessitent une flexibilité et une adaptation de l'accompagnement.

Nomenclature	Besoins des personnes accompagnées	Que fait la RÉSIDENCE ETOILE DU BERGER	Vers qui il se tourne : Environnement Territoire	Manquant à développer
Besoins pour accéder aux droits et à la citoyenneté	Loi 2005 Participation et exercice de la citoyenneté	Apprentissage de la citoyenneté par le CVS Affichage d'informations sur la vie locale Accès aux droits : liste électorale Accès au bénévolat, aux associations Apprendre aussi ses devoirs : respect du bruit, la loi, la différence... Animation de groupes d'expression Accompagnement à l'expression du projet personnalisé Démarche de co construction du projet.	Tissu local Service départemental d'accès aux droits Mairie de quartier, collectivités locales	
Besoins pour bien vivre dans un logement	Les personnes peuvent être déracinées et ont besoin d'aide pour se sentir bien dans leur studio Elles ont besoin d'être soutenues dans leur investissement dans la vie quotidienne	Aide aux démarches (dossiers de demande de logement, recherches, accompagnement lors des visites...) pour les personnes qui voudraient vivre dans un logement autonome Mise en relation avec le curateur ou le tuteur	Protection juridique Services publics (CCAS, CAF...) Prestataires	Développer le travail avec un ergonome

		Aide à l'aménagement du logement (Conseils/ PCH pour adaptation au handicap)	Unité territoriale/ MDPH Pharmacies spécialisées	
Besoins pour accomplir les activités domestiques	Entretien du logement	Conseil Mise en relation avec prestataire et recherche de financements Faire ensemble, progressivement, impulser L'équipe veille à l'entretien et stimule	Services d'aide à domicile Aide sociale Mandataires judiciaires	
Besoins en lien avec le travail et l'emploi	Déterminer le projet professionnel et l'accompagner, le soutenir	Aide dans les démarches et à l'ouverture des droits Projet travaillé dans le PP Accompagnement pour préparer et mener sa vie professionnelle. Coordination avec le référent de la personne dans son domaine professionnel Soutien en lien avec les moniteurs d'ateliers pour l'accompagnement pendant les stages	Pôle emploi, Cap emploi, mission locale, ESAT, EA, Centres de Rééducation Professionnelle, Tremplin H'Pro	Manque de propositions de formations adaptées.
Besoins transversaux en matière d'apprentissages	Dynamisation cognitive	L'équipe met en place des activités manuelles Accompagnements pour réaliser des activités de jour spécialisées Atelier collectifs ou individuels : alimentation, bricolage, bien être	Association Arc en Ciel, Bénévole, enseignant pour l'apprentissage à l'écriture, lecture.	Développer la pair Aidance
Besoins pour la vie familiale, la parentalité, la vie affective et sexuelle	Bien vivre sa vie personnelle et intime Autodétermination Pouvoir décider de sa vie Besoin d'écoute	La RÉSIDENCE ETOILE DU BERGER assure une interface entre la personne et les partenaires Elle propose écoute, temps de paroles, d'échanges qui permettent de faire de la prévention.	Planning familial =Centre de planification IREPS CDIFF CD07 conférence familiale (temps de paroles, échanges)	Renforcer le travail avec le centre de planification

		Aide à l'expression et à la formulation des besoins de la personne (reformulation, processus de traduction).	Conseillères conjugales	
Besoins pour participer à la vie sociale	<p>Besoin de soutien relationnel</p> <p>Besoin de stimulation ; d'u appui bienveillant</p> <p>Pour la relation et la continuité des activités</p>	<p>Accompagnement à la participation au réseau de la personne et réseau local</p> <p>L'équipe essaie d'accompagner et de faire découvrir les possibilités de participation. La personne accompagnée choisi ensuite en fonction de ses aspirations</p> <p>L'équipe aide au projet et au départ en vacances</p>	<p>Partenariats divers</p> <p>Forum des associations</p> <p>Associations du bassin</p> <p>Centre social</p> <p>Séjours adaptés</p>	
Besoins pour se déplacer avec un moyen de transport	<p>Besoin d'aide à la mobilité et à l'accès aux transports publics</p> <p>Besoin d'accompagnement</p>	Accompagnement à utiliser le transport en commun ou passer le permis	Mobilité 07 Cette association n'aide pas les personnes en situation de handicap travaillant en ESAT. - plutôt les auto écoles adaptées	manque des auto écoles adaptées sur le territoire
Besoins en matière de ressources et d'autosuffisance économique	<p>Besoin d'ouverture et d'accès aux droits.</p> <p>Besoin d'aide à la gestion du budget.</p>	<p>La RÉSIDENCE ETOILE DU BERGER aide, conseille et oriente vers les services compétents pour aider la personne accompagnée</p> <p>L'équipe aide à la compréhension du budget. L'équipe peut aider à la tenue des cahiers de comptes.</p> <p>Aide aux démarches</p> <p>Accompagnement à l'autonomie et à la gestion des ressources</p> <p>Conseil et mise en œuvre des mesures de protection des adultes</p> <p>L'équipe fait le lien avec les curateurs/tuteurs</p>	<p>Protection juridique</p> <p>Services publics et bailleurs de fonds</p>	

2.8. Prestations (Serafin PH)

Les prestations directes se structurent, comme les besoins, autour de trois grands domaines que sont :

- Les soins, le maintien et le développement des capacités fonctionnelles,
- L'autonomie,
- La participation sociale.

Modalités des prestations :

- Actions individualisées : Temps d'accompagnements individualisés avec la personne ; entretiens et temps d'écoute et conseils entre l'accompagnant social et la personne dans son logement et/ ou au local du service ; actions de soutien et de réassurance.
- Actions collectives : groupe de paroles ; ateliers thématiques ; Animations ou de sorties organisées par le service. Le but est de favoriser l'intégration des usagers, de rompre l'isolement et d'échanger sur les expériences vécues de chacun ce qui permet de faire du lien social et d'élargir les centres d'intérêt.
- Actions indirectes : l'accompagnant social prépare, rédige, sollicite le réseau existant ou le développe pour l'intérêt et la réalisation de l'accompagnement de la personne.

L'ensemble des prestations SERAFIN apparaissent ci-dessous, mais seules celles qui relèvent des missions de l'établissement y sont développées.

Dans la perspective de l'autonomisation de la personne accompagnée, ces besoins appellent la mobilisation de cinq types de ressources :

- Celles de l'établissement
- Celles des ESMS environnants
- Celles du territoire
- Celles du réseau de la personne
- Et les ressources manquantes, que l'accompagnant va aider à rechercher et développer

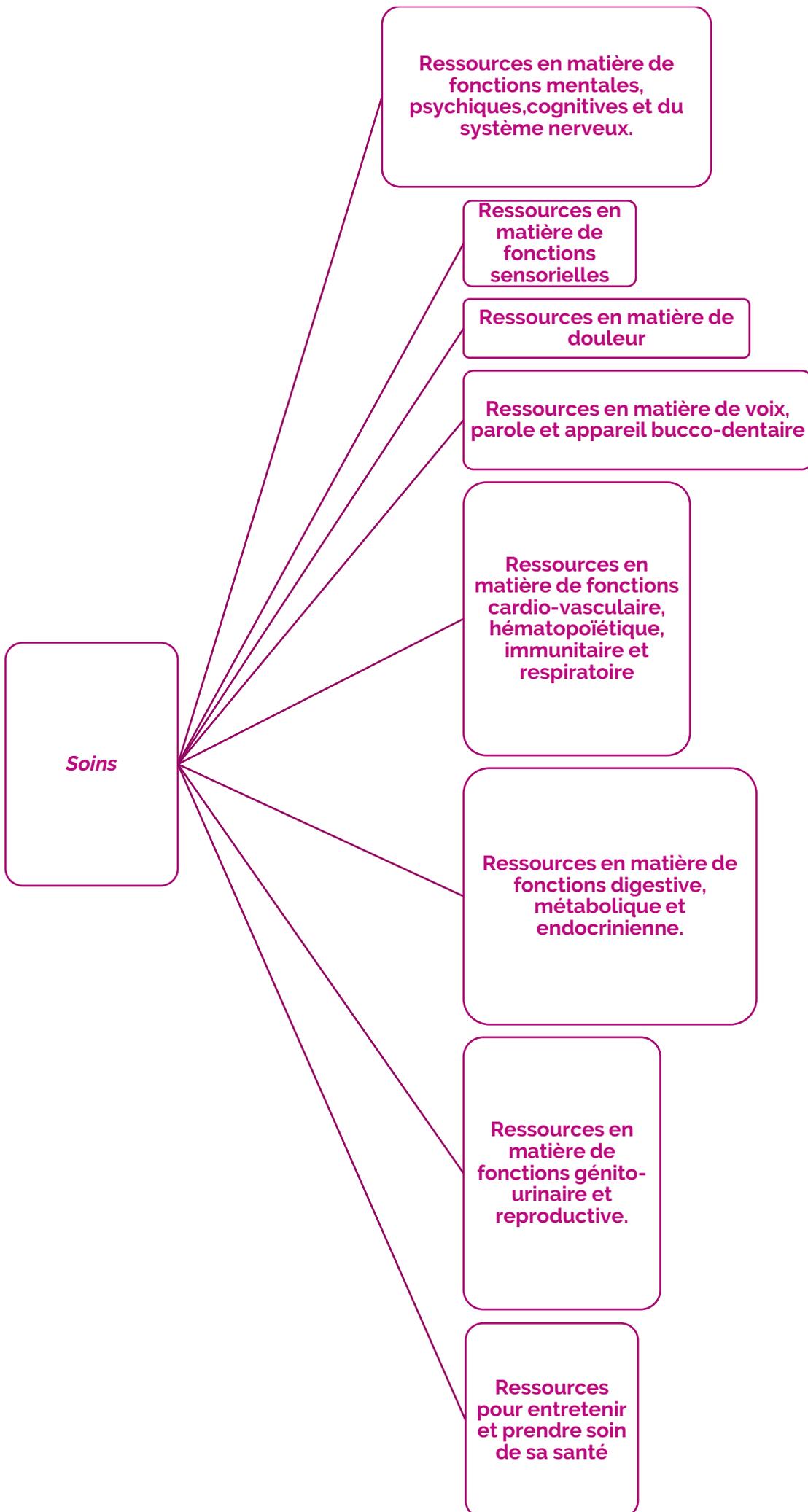
Les prestations sont présentées sous deux angles : un schéma, et un tableau.

Légende	
	RÉSIDENCE ETOILE DU BERGER
	ESMS
	Territoire
	Réseau de la personne
	Ressources à développer

2.8.1. Prestations de soin, de maintien et de développement des capacités fonctionnelles

Soins somatiques et psychiques

Le service propose une veille, voir un accompagnement à la santé en faisant appel au réseau local



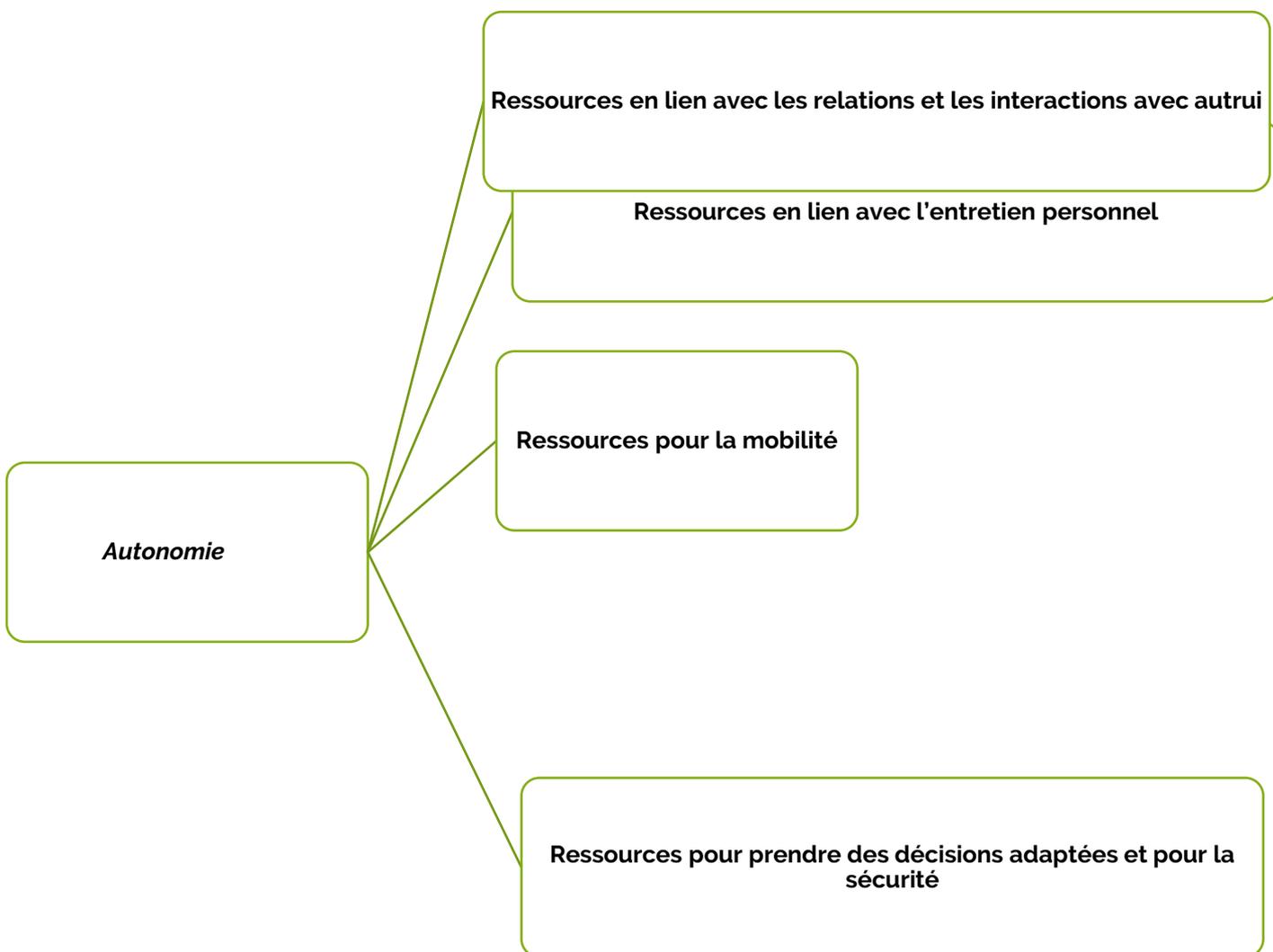
Ressources en matière de fonctions mentales, psychiques, cognitives et du système nerveux.
 Réseau santé mentale : CMP + Hôpital de jour  Psychiatre libéral (plutôt rare du fait de l'éloignement de Lyon ou Valence)  Manque de professionnels Ardèche
Ressources en matière de fonctions sensorielles
 Mobilisation de l'entourage médical & paramédical de la personne
Ressources en matière de douleur
 Le RÉSIDENCE ETOILE DU BERGER fait intervenir un sophrologue ou professionnel compétent  Le RÉSIDENCE ETOILE DU BERGER est en lien avec le centre anti douleur
Ressources en matière de voix, parole et appareil bucco-dentaire
 Organisation de RDV réguliers avec dentistes. Et autres professionnels soignants.  Manque de professionnels Ardèche
Ressources en matière de fonctions cardio-vasculaire, hématopoïétique, immunitaire et respiratoire
 Le RÉSIDENCE ETOILE DU BERGER peut organiser ou faciliter des actions de prévention  Actions de prévention  Manque de ressources en termes de prévention sur le territoire
Ressources en matière de fonctions digestive, métabolique et endocrinienne.
 Aide à l'accès en consultation diététique/ conseils sur alimentation au détour de l'accompagnement à la vie quotidienne/aux courses  Coordination avec le réseau partenarial
Ressources en matière de fonctions génito-urinaire et reproductive.
 Aide à l'accès en consultation + aide à la coordination des transports  Accès au planning familial centre de planification  Nécessité de créer de partenariats autour de la prévention et du dépistage
Ressources pour entretenir et prendre soin de sa santé
 Accompagnement pour permettre l'accès aux praticiens (transport et traduction) Conseils individualisés lors des suivis proposition d'activité ponctuelle (piscine, randonnée)  Peu d'inscription à des clubs sportifs Projet de création d'une offre de sport adapté ADAPEI 07

2.8.2. Prestations en matière d'autonomie

Les prestations en matière d'autonomie sont dévolues à l'ensemble des actes de la vie quotidienne et du « prendre soin » pour chaque personne accueillie. L'accompagnement de l'équipe éducative et l'aide proposée à chaque individu sont variables en fonction du degré d'autonomie et des capacités de chacun. L'objectif est le maintien d'un maximum d'autonomie de la personne. Ces prestations sont, par nature, transversales à tous les domaines de la vie. Elles répondent principalement aux besoins en matière d'autonomie des personnes, dans leurs trois dimensions :

L'autonomie fonctionnelle (la capacité fonctionnelle à faire), le comportement autonome (indépendance), la capacité à prendre des décisions, selon ses valeurs et à assumer les conséquences.

La mission du service est l'accompagnement pour les actes de la vie quotidienne.



Ressources en lien avec l'entretien personnel

 La RÉSIDENCE ETOILE DU BERGER encourage la personne à prendre conscience de son image, de sa santé, et de l'intérêt à prendre soin de soi.

 La RÉSIDENCE ETOILE DU BERGER peut organiser l'intervention d'une esthéticienne

Ressources en lien avec les relations et les interactions avec autrui

 La RÉSIDENCE ETOILE DU BERGER accompagne et soutient le développement du réseau relationnel des personnes accompagnées Le RÉSIDENCE ETOILE DU BERGER organise des activités collectives pour développer et soutenir les compétences relationnelles et sociales de personnes accompagnées

 Le RÉSIDENCE ETOILE DU BERGER peut être amenée à effectuer une médiation en cas de relations conflictuelles

Ressources pour la mobilité

 La RÉSIDENCE ETOILE DU BERGER peut accompagner une démarche d'obtention du permis de conduire

 La RÉSIDENCE ETOILE DU BERGER aide aux démarches d'abonnement aux transports en commun et aux taxis, au service accessibilité e la SNCF

 Partenariats manquants sur le territoire : rechercher des auto-écoles adaptées

 Transports publics manquants sur certaines zones du territoire

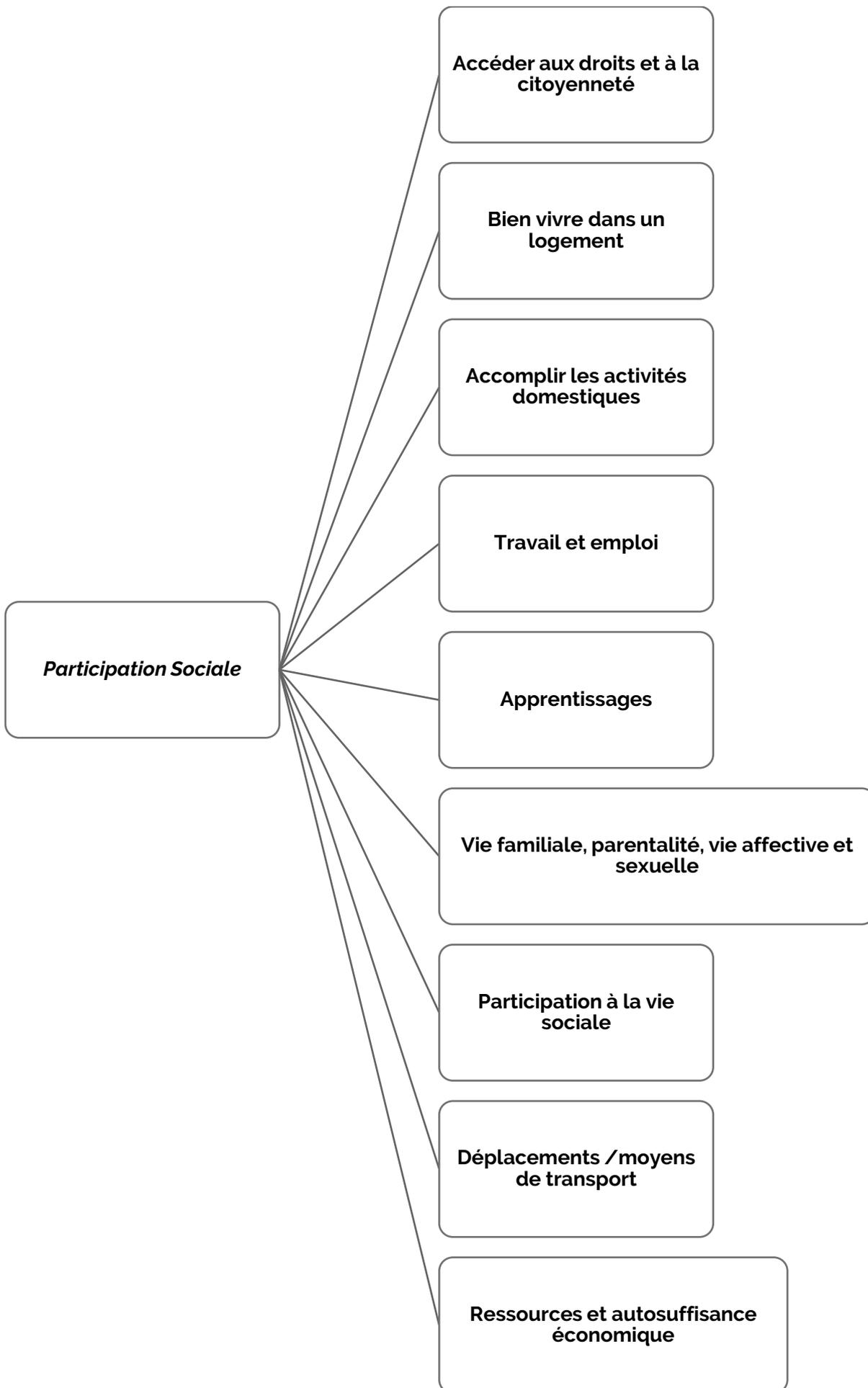
Ressources pour prendre des décisions adaptées et pour la sécurité

 La RÉSIDENCE ETOILE DU BERGER met en travail avec la personne les réflexes à avoir pour sa sécurité

2.8 3. Prestations pour la participation sociale

Ces prestations sont constituées d'un ensemble d'actions visant à permettre à la personne de s'inscrire dans une vie sociale, à s'engager, interagir socialement, que ce soit dans ses relations avec ses proches, le voisinage, les autres résidents d'un établissement ou service, dans les activités, lors des déplacements...

Accompagnement pour exercer ses rôles sociaux
 Accompagnement pour préparer et mener sa vie professionnelle.  Projet travaillé dans le PP
Accompagnements pour réaliser des activités de jour spécialisées
 La RÉSIDENCE ETOILE DU BERGER peut organiser des ateliers collectifs ou individuels : alimentation, bricolage, bien être
Accompagnements pour l'exercice de mandats électoraux, la représentation des pairs et la Pair-Aidance
 Mettre en contact avec d'autres pers. Accompagnées  Aider à la découverte du tissu local
Accompagnement en matière de ressources et d'autogestion
 Accompagnement à l'autonomie et à la gestion des ressources  Conseil lien vers les mandataires  La RÉSIDENCE ETOILE DU BERGER peut organiser l'intervention de services tiers et aider aux démarches  Il manque des partenaires pouvant sensibiliser les aides à domicile au handicap, plus généralement, il manque des partenaires de sensibilisation au handicap.



2.8 4 Prestations de coordination renforcée pour la cohérence du parcours

Les accompagnants sont en situation de coordonner le projet individuel de la personne accompagnée.

Le temps passé en recherche de partenaires et de sollicitation du réseau de la personne, ou du service ; n'apparaît pas dans la nomenclature, mais relève bien du quotidien de chaque accompagnant au sein du service.

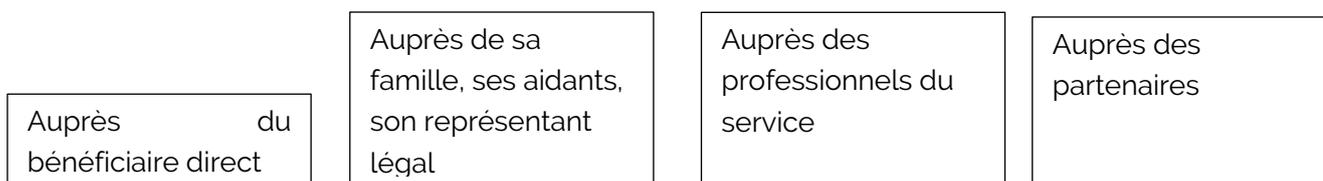
Il y a des relais : quand un accompagnant est absent, un relais est fléché, pour que la personne accompagnée sache vers qui se tourner.

En réponse à certaines situations, une Coréférence peut être mise en place

Le co-référent, travaille en binôme avec le référent. Le travail d'équipe permet cette double référence, pour que l'accompagnement soit cohérent et structurant pour la personne accueillie.

Le co-référent, maitresse de maison, participe au projet, donne son avis, écrit ses observations et besoins de la personne pour l'entretien, l'aménagement de son cadre de vie, et favoriser ses besoins d'accompagnement pour des actes de la vie quotidienne comme, faciliter la préparation des repas, prévoir des menus, plannings organisationnels personnalisés...

Voici un aperçu de la coordination du projet de la personne sous format graphique :



1. Recueillir les informations sur l'état et les besoins de la situation du bénéficiaire

2. Traiter ces informations : les mettre en œuvre, les organiser

3. Présenter :

L'Etat des lieux des besoins du bénéficiaire lors de la réunion du projet personnalisé

Faire valoir les intérêts du bénéficiaire

Ecrire les réponses apportées dans le projet personnalisé

4. Rendre compte au bénéficiaire et à sa famille des réponses proposées, les consulter et négocier.

5. Suivre la mise en œuvre du projet personnalisé

Exercer une fonction de vigilance en faveur du bénéficiaire

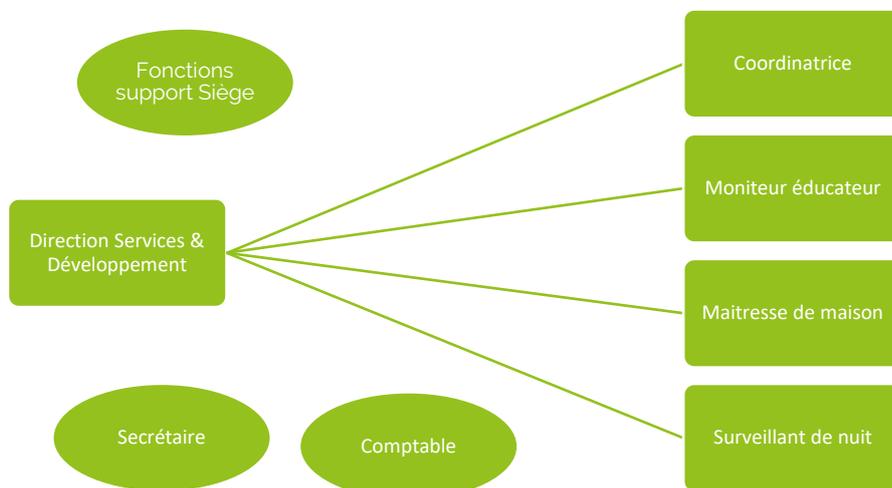
Être en relation régulière avec les divers acteurs

Source : Jean René Loubat,
Elaborer son projet
d'établissement social et
médico-social

3 Pilotage de l'établissement

3.1. Organigramme de l'établissement

Voir annexe 3 : organigramme OG



FONCTION	ETP	Mission principale (non exhaustif, à titre indicatif)
EQUIPE DE DIRECTION		
Directeur	0.19	Les missions du directeur de la résidence <ul style="list-style-type: none"> - Définir et mettre en place le projet d'établissement - Élaborer et mettre en œuvre les projets d'accompagnement personnalisé des personnes accompagnées en cohérence avec leurs attentes et leurs besoins ; - Organiser et assurer le suivi des outils prévus au niveau réglementaire - Prévoir le suivi et la coordination des actions des différents intervenants, manager l'équipe pluridisciplinaire ; - Développer un réseau de partenaires, dans un souci d'amélioration de la qualité ; - Veiller à la conformité technique des équipements, au respect des règles de sécurité ; etc.
Agent administratif	0.13	Il est chargé : <ul style="list-style-type: none"> - De faciliter les démarches administratives du service - Du suivi des dossiers en interne. - De l'élaboration de tous les courriers administratifs généraux et de direction - Création des dossiers dans le DIU au moment de l'admission

Agent des services comptables		<ul style="list-style-type: none"> - Payer les factures - Lien avec l'aide sociale - Reporte les informations nécessaires pour le financement au prix de journée
Moniteur éducateur		<p>Sous la responsabilité de la direction Services & Développement, Dans le respect des valeurs associatives, du projet de service et de l'évolution du contexte médico-social.</p> <p>Elle/il, a pour missions de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Veiller au respect des droits des personnes accueillies conformément aux lois 2002-2 et 2005-102 - Mettre en œuvre la démarche de co-construction du projet individuel : proposer, évaluer et adapter les axes de travail - Maintenir et/ou développer la socialisation et l'autonomie des personnes suivies dans les actes de la vie courante - Orienter, conseiller, accompagner et soutenir la personne, lors de rencontres ou à l'extérieur pour la réalisation de ses différents projets : <ul style="list-style-type: none"> - Ouverture sociale - Travail - Famille - Parentalité - Loisirs - Santé - Organisation administrative, financière, domestique (courses...) <ul style="list-style-type: none"> - Développer des projets d'animation individuels et collectifs. - Rédiger les bilans de suivi d'accompagnement sur le dossier informatisé, les bilans MDPH, des rapports auprès des partenaires institutionnels (Conseil Départemental, mandataire judiciaire, juge) - Participer aux réunions d'équipe, institutionnelles, COPIL, APP organisées par le service - Contribuer à la démarche Qualité menée au sein de l'Association
Coordinateur		<p>Elle/il, a pour missions de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Coordonner l'action éducative en lien avec le projet d'établissement, - Élaborer le projet personnalisé et accompagner au quotidien des personnes handicapées accueillies dans le but d'éveiller, de développer ou maintenir leurs capacités et leur autonomie.
Surveillant de nuit		<p>Elle/il, a pour missions de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vérifier la fermeture effective des portes et fenêtres et à l'extinction des lumières. - Faire des rondes régulières de surveillance (au moins toutes les 1h30) et à chaque alerte. - Rédiger sur le dossier unique informatisé des résidents l'ensemble des actions effectuées auprès d'eux et des évènements survenus.

		<ul style="list-style-type: none"> - Effectuer les relèves de la nuit avec les équipes éducatives de jour (transmissions orales et écrites avec état de présence et de situation des résidents). - Assurer une veille « active » des résidents, en tenant compte des informations recueillies à sa prise de poste, en respectant l'intimité de la personne, les protocoles particuliers et les consignes institutionnelles. - Garantir les conditions de repos et de confort de la personne en l'accompagnant dans ses besoins et demandes et en respectant son intimité. - Alerter les services de secours en cas d'urgence (SOS Médecins, SAMU, Pompiers, Police...) puis le cadre d'astreinte
Maitresse de maison		<p>Elle/il, a pour missions de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Participer à l'accompagnement du lever au coucher des personnes accompagnées selon les termes de leur projet individualisé, en binôme avec un professionnel de l'éducation spécialisée. - Assurer les conditions matérielles de l'accueil et d'accompagnement des personnes, de garantir la qualité et l'adaptation du cadre de vie selon le projet d'établissement, d'assurer l'hygiène et la sécurité des locaux. - Porter une assistance aux personnes, pour la réalisation des actes de la vie quotidienne (repas, toilette, entretien de leur appartement). - Contrôler la qualité des produits d'entretien. Il ou elle gère les stocks de produits et matériels (saisie, suivi, contrôle, relance des commandes) - Nettoyer les locaux, contrôler et mettre en place les outils du suivi de leur propreté. - Préparer et réaliser les prestations de restauration et d'hôtellerie (saisie, suivi, contrôle et relance des commandes). - Mettre en place des activités pour maintenir le bien-être physique et psychologique des personnes accompagnées dans tous les actes de la vie quotidienne. - Rédiger les bilans et observations dans le dossier de l'usager..

3.2. Fonctionnement général

Ouverture & Accueil :

La résidence est un lieu de vie. Elle ne connaît donc pas de fermeture complète.

Les résidents peuvent compter sur une possibilité d'être aidés en continu.

Un surveillant de nuit est présent de 21 :00 à 7 :00.

Temps de Coordination des professionnels :

Type	Mode	Objet	Fréquence
Coordination avec ESAT	Les infos importantes sont notées dans Carnet de bord du logiciel, accessible aux 2 établissements. Téléphone Mails Rencontres... Proposition d'une rencontre avec l'équipe de l'ESAT directeur, responsable atelier, moniteur...	Les référents se coordonnent pour régler une problématique par ex. et avoir un discours commun auprès de l'usager. Un accompagnement cohérent. Suivi des informations, projet de la personne...	En cas de besoin Point tous les 3 mois environ
Organisation de stages entre RÉSIDENCE ETOILE DU BERGER et Esat/ EA....	Rédaction d'une convention signée par la Direction dans lequel on trouve des objectifs et un bilan	Découverte du milieu professionnel ou en chercher un nouveau Répondre au projet de la personne.	
Coordination en lien avec protection juridique	Au besoin		
Echanges avec les professionnels de santé mentale	Au besoin		
Réunions sur le réseau mental	Au besoin		
Coordination en équipe	Réunion avec le Directeur	Objectifs de la réunion : <ul style="list-style-type: none"> • harmoniser les fonctionnements et l'organisation • informer des actualités • suivre les accompagnements des usagers 	1 réunion de 2h par semaine

Analyse des Pratiques Professionnelles		AU BESOIN	
COFIL Qualité	Réunion d'équipe avec Directeur et responsable qualité		Semestrielle

Les écrits professionnels

Les différents écrits professionnels et outils de coordination des professionnels

Afin d'organiser, de suivre, d'évaluer et de rendre compte de l'action, des objectifs mais aussi des moyens mis en œuvre pour chaque personne accompagnée, divers outils et supports professionnels sont formalisés.

Les principaux supports écrits sont les suivants :

- Le DIPC,
- Le projet individualisé et ses avenants,
- Les bilans & projets d'accompagnements
- Le projet de service,
- Les rapports d'activité,
- Le dossier unique de la personne accueillie (support papier et informatique),
- Les fiches de signalement des événements indésirables,
- Le document unique d'évaluation des risques professionnels.

L'équipe est sensibilisée aux règles de confidentialité à respecter, et veille à informer les personnes accompagnées de leurs droits sur leurs données personnelles.

3.3. Amélioration continue & Prévention des risques

Le pilotage du RÉSIDENCE ETOILE DU BERGER, comme des autres établissements gérés par l'ADAPEI 07, se fait sous l'angle de la démarche d'amélioration continue impulsée par la Loi 2002 - 2 et par la gestion des risques qui en découle.

1. Amélioration continue

Amélioration continue, cela signifie **inscrire chaque professionnel en poste dans une dynamique d'évolution permanente** qui valorise :

- La qualité des prestations fournies aux personnes accompagnées par l'Adapei 07 ;
- La réponse aux attentes des familles et des partenaires, et plus particulièrement celle de la CDAPH (Commission Départementale de l'Autonomie des personnes Handicapées) ;
- La satisfaction des exigences des financeurs ;
- L'amélioration continue de notre organisation et de nos processus ;

Cette amélioration continue implique :

- **La planification** : Le travail par plan d'actions correctives et préventives nourri de tous les leviers d'amélioration constatés au cours du travail quotidien, et entre autres, des événements indésirables
- **Le pilotage** : le suivi des actions en cours
- **L'évaluation** : la mesure de l'efficacité des mesures prises, de la satisfaction des bénéficiaires des prestations délivrées
- **Le déploiement des actions efficaces** et leur communiquer comme bonnes pratiques

A l'ADAPEI 07, la ressource pour piloter cette démarche est le logiciel AGEVAL, qui concentre :

- Les plans d'actions, nourris des divers leviers d'amélioration détectés aux cours de l'activité
- Les évaluations, enquêtes et autres questionnaires de satisfactions
- Les signalements d'événements indésirables
- L'évaluation des risques professionnels
-

Certains indicateurs du pilotage sont suivis avec soin :

- Les Evènements indésirables
- La tenue des Comités de pilotage de la qualité
- La révision des outils de la Loi 2002 - 02

2. Gestion des risques

En creux de la démarche qualité, se trouve l'analyse des risques, qui engendre nombre d'actions correctives et préventives.

La prévention et la gestion des risques coordonne et articule les cinq modalités de gestion des risques suivantes :

1. La gestion des risques a posteriori,
2. La gestion des risques a priori,
3. La gestion de crise,

4. Les risques professionnels,
5. Les retours d'expériences.

Le volet gestion des risques apparait comme axe du CPOM 2022 / 2026 dans la partie « Pilotage de l'amélioration continue de la qualité ».

Un « risque » est un événement dont l'arrivée aléatoire est susceptible de causer un dommage aux personnes ou aux biens.

Les personnes suivies peuvent être exposés à différents types de risques d'origine interne ou externe.

Les conséquences d'un événement peuvent être défavorables au fonctionnement de la structure, dommageables pour le bien être des personnes prises en charge, voire compromettre le maintien de leur état de santé.

Nature de risque	Organisation déployée
Risques encourus par l'usager dans son environnement matériel et relationnel immédiat, dans son lieu de vie	<p>L'équipe professionnelle est formée à une vigilance sur l'environnement et le lieu de vie de la personne accompagnée, et une réflexion collégiale permet de proposer des actions, des pistes d'accompagnement pour endiguer ces risques.</p> <p>Ces pistes sont formalisées dans le projet individualisé de la personne, et évaluées et modifiées au besoin : dès que nécessaire et à minima chaque année</p>
Risque de Maltraitance	<p>Dans le cadre de la politique nationale, l'ADAPEI 07 a développé une dynamique d'amélioration de la détection des faits de maltraitance avec la mise en place de fiches de déclaration d'Evénements Indésirables voire Graves pouvant être renseignées par tous les professionnels intervenant dans les établissements. Ces fiches permettent la mise en place d'actions préventives ou correctives dans le cadre de l'amélioration continue.</p> <p>Une commission Bientraitance est en place pour suivre les thèmes abordés dans ces fiches et ainsi en faire ressortir des axes de travail.</p> <p>La sensibilisation au risque de maltraitance a lieu dès l'embauche, un livret, « Cultivons la bientraitance » est remis à chaque salarié.</p> <p>Voici l'introduction de ce livret :</p> <p>Le mot « bientraitance » fait son apparition dans le dictionnaire en 2013. Cette entrée dans le dictionnaire est plus que symbolique. Elle prouve que le combat mené par les différents acteurs dans le domaine de la bientraitance avance.</p> <p>C'est « une manière d'être, d'agir et de dire soucieuse de l'autre, réactive à ses besoins, respectueuse de ses choix et de ses refus » mais aussi « une culture inspirant les actions individuelles et les relations collectives au sein d'un établissement ou d'un service. Elle vise à promouvoir le bien-être de l'usager en gardant présent à l'esprit le risque de maltraitance».</p> <p>Au-delà de sa définition, l'Adapei07 souhaite mettre la bientraitance au coeur de ses pratiques et en décline ses grands principes dans ce document cadre.</p> <p>Ce document et notamment son chapitre « Développer une culture Bientraitance » est réfléchi et adapté dans chaque établissement.</p>

Risque éthique et déontologique	Un axe de travail du CPOM en cours est la mise en place d'un comité éthique
Risque professionnel	Le Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels liste et évalue les risques encourus par les professionnels tout au long de leur activité. Il est mis à jour à minima annuellement. Ces risques nourrissent un plan d'actions de prévention des risques professionnels.
Risque lié aux systèmes d'informations Données personnelles	Une démarche dynamique de mise en conformité au RGPD est en place. Les risques liés aux données personnelles de l'utilisateur sont pris en compte, et mesures organisationnelles et technologiques sont déployées afin de limiter le risque de violation des données personnelles qui sont confiées aux équipes dans le cadre de leur activité. Au surplus, les usagers reçoivent une information sur leurs droits : ils deviennent acteurs de cette gestion de risques. Une charte informatique est mise en place.
Risque juridique et réglementaire	Une veille est effectuée par l'encadrement et communiquée aux équipes dès que nécessaire, pour que l'utilisateur ait la garantie d'un accompagnement toujours respectueux du droit en vigueur.

Le programme de prévention et de gestion des risques est glissé dans le plan d'amélioration qualité.

4. L'importance de l'accompagnement à la vie autonome

Plan de la partie 4 :

1. Valeurs et éthique d'intervention
2. Les temporalités du travail
3. Les modalités de l'intervention
4. La participation de la personne accompagnée

1. Valeurs et éthique d'intervention : la posture ; l'action ; la relation ; le travail en équipe ; le travail dans l'écosystème teillois

La posture

Sois avec l'autre comme tu voudrais qu'il soit avec toi

Le soutien de la liberté du résident : qui est encouragé à sortir autant qu'il en a envie, à se réaliser à travers ses choix propres d'organisation de ses temps de vie quotidienne.

La personne est encouragée à **faire prévaloir son individualité**, ses choix, sa liberté, sur les freins que pourraient lui causer sa situation de handicap.

Démontrer à chaque personne qu'elle a de l'importance à nos yeux. Traiter d'égal à égal.

Croire ce que la personne dit, sans le remettre en cause.

En résumé : Un travail, mené en 2015, avait permis de lister : **Bienveillance, écoute, communication, respect, solidarité.**

L'action

Être avec, stimuler, guider la personne accueillie vers sa liberté et vers la réalisation de son projet

Une culture orientée solution : l'équipe a vécu un séisme, une inondation, et le Covid, et a dû s'adapter, et prendre la responsabilité du bien-être des résidents : il en est resté une culture du bon sens et de la recherche de solution sans vaines hésitations. La décision est pesée, concertée, et mise en œuvre.

Des outils construits pour l'autonomie : posture professionnelle induite par l'organisation. AGIR AVEC LA PERSONNE.

La mise en scène : observer traduire, envisager un scénario accessible pour passer les messages éducatifs à la personne accompagnée.

L'expérimentation : la mise en présence de publics âgés, jeunes, travailleurs, retraités pousse à la créativité.

L'organisation apprenante : des ateliers, des informations collectives, des mises en scène sont mis en place pour que chacun puisse s'approprier sa faculté de choix et ainsi aller vers le collectif par adhésion.

Être le garant du projet du résident : être son support, pour le pousser à agir et à réaliser son projet, par exemple en l'aidant à cerner les détails à et à ne rien oublier.

La relation

Aider la personne à profiter du plaisir d'avoir sa place au sein du collectif

L'équipe attache un grand soin à ce **que les résidents soient et demeurent en relation**.et à faire perdurer l'équilibre entre tous.

La narration : avec comme support la vie quotidienne. Les personnes accueillies sont mise en situation, par l'organisation, de faire la narration de leur journée. Cette contrainte, parce qu'elle est faite de temps collectifs et individuels, face à des professionnels qui se relaient tout au long de la journée, force à faire une narration qui de facto, revêt un caractère éducatif.

Ne pas cadrer mais proposer des possibilités pour que le résident participe au collectif sur le fondement du choix et de l'adhésion.

Le travail en équipe

Croiser nos regards, nos points de vue, partager nos perceptions au service de la qualité de la relation, condition première de l'accompagnement

La communication des informations et des observations en équipe, selon le poste de chacun, a un rôle central dans la qualité du travail réalisé. Les informations sont partagées, chaque point de vue est considéré, la décision est murie soupesée et réfléchie ; les points de vue des différents professionnels sont égaux et pris en compte.

La polyvalence : les professionnels se complètent tous, et étendent ponctuellement les limites de leurs postes pour répondre aux besoins de leurs collègues, faciliter le fonctionnement de la résidence comme d'un écosystème.

Une veille active, une observation quasi-constante sur la personne accueillie qui permet une réaction rapide des accompagnants.

L'équipe offre un cadre de vie structuré et rassurant, des conditions de vie qui favorisent le bien-être de la personne : l'importance de l'organisation pour permettre une vie agréable.

Une prise de distance respectueuse vis-à-vis du résident est insufflée pour la qualité du travail en équipe.

« Aimer ce que l'on fait » : l'engagement : savoir-être indispensable à l'intégration de l'accompagnant au sein de l'équipe.

Le travail dans l'écosystème teillois

Le résident est considéré au centre de son écosystème. A la croisée des actions de toutes les parties prenantes.

En premier lieu : la famille : la personne réside à proximité de sa famille, tout en étant autonome. L'équipe travaille au respect des liens et de la place de chacun. Le lien est ajusté. L'équipe travaille en connaissance de la confiance accordée par la famille.

Puis le collectif des autres résidents : le collectif est organisé pour que chacun ait une place où agir. La personne est encouragée à participer à la vie du collectif, à interagir avec les autres résidents. Pour ceci, un cadre est proposé, et la circulation des informations est pensée : le service (chaque professionnel à son poste) organise la vie de la personne au sein du collectif,

Chaque résident sait à tout moment avec qui il peut entrer en relation et agir sur le collectif.

Le CVS est un exemple de mise en action par un collectif : il est le lieu de rencontre entre les représentants élus des parties prenantes. Il est source d'amélioration et vecteur de dialogue. Les comptes rendus de ses réunions permettent un suivi « vu coté résident et famille » des actions mises en œuvre au sein de la résidence.

Le CVS offre un espace de dialogue structuré, à l'image des parties prenantes qui l'animent : il est au service des résidents, orienté pragmatisme, solutions, amélioration.

Dans sa forme, le compte rendu de réunion s'adresse avant tout aux personnes accueillies.

Dans une ambiance d'ouverture : l'équipe organise la vie de la résidence et les possibilités d'interactions avec l'extérieur, pour que le résident gère au mieux sa vie quotidienne.

Sur un environnement inclusif : la résidence a tissé un réseau de liens avec d'autres partenaires qui permettent l'inclusion de la personne dans la cité, d'autant que toutes les commodités sont accessibles aux résidents sans voiture.

Et dans la recherche de la congruence : l'équipe travaille à ce que l'individu ait une conscience la plus exacte possible de son expérience et de sa place au sein du groupe au-delà des contraintes qui lui-même rencontre dans sa vie.

2. Les temporalités de l'accompagnement : préadmission – admission – co-construction du projet – fin de l'accompagnement

Préadmission

1^{ère} étape :

ORIENTATION CDAPH

Les personnes qui désirent être accueillies doivent présenter une orientation foyer appartement ou foyer d'hébergement en cours de validité, décidée et notifiée par la CDAPH. Suite à sa demande, un dossier d'admission est transmis à la personne ou son représentant légal. Le dossier complet une fois reçu, permet d'inscrire la personne candidate dans la liste d'attente.

2^{ème} étape :

VISITE d'ETABLISSEMENT

Lors qu'une place est disponible, la personne est invitée à visiter l'établissement. Elle rencontre le directeur et l'éducateur référent qui lui présentent l'établissement et les activités proposées. L'avis du psychiatre et/ou psychologue peut être demandé.

Admission

L'ADMISSION

L'arrivée à la résidence est un choix qui doit être clairement formulé par l'usager le résident, sa famille, les personnes qui l'accompagnent doivent prendre le temps de la réflexion pour décider d'une admission. L'équipe reste présente pour donner toutes les informations nécessaires.

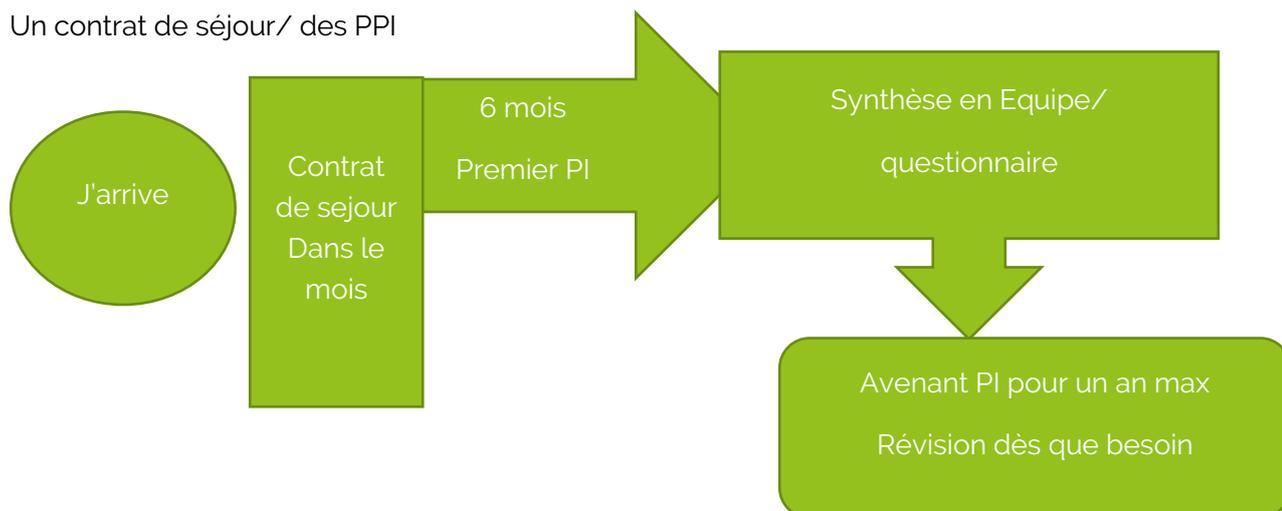
L'admission est prononcée par le directeur de l'établissement. Le directeur et l'éducateur référent reçoivent la personne le jour de son admission (remise de la Charte des droits et libertés, du livret d'accueil et du règlement de fonctionnement).

La direction délivre une attestation au résident afin qu'il puisse initier ses démarches (APL, administration, etc.).

L'ACCUEIL

La personne admise est présentée aux autres résidents et à l'ensemble du personnel intervenant sur la résidence.

La co-construction du projet



Dans le même temps, l'équipe éducative, les référents élaborent avec la personne, les bases de son projet individualisé.

Le contrat de séjour est signé dans le mois qui suit l'admission.

Le dossier unique du résident est constitué.

La situation de la personne accueillie est présentée à l'équipe éducative par le directeur, Chacun veille à ce que l'installation se réalise dans de bonnes conditions de la personne nouvellement accueillie.

Texte de référence : La recommandation de bonnes pratiques professionnelles de l'ANESM devenue HAS, sur les attentes de la personne et le projet personnalisé

Voir annexe 5 : synthèse de la RBPP les attentes de la personne et le projet personnalisé

Extrait de la recommandation de l'ANESM sur le Projet Personnalisé :

« Il est recommandé aux professionnels de veiller à ce que le projet personnalisé soit rédigé, en conservant la trace des différentes phases de la co-construction. Le document mentionne ainsi, au fur et à mesure des phases de la démarche, les éléments principaux permettant le suivi de la progression du projet. La contribution des différentes parties prenantes apparaît de manière clairement différenciée. »

Le Projet personnalisé vient préciser les objectifs personnalisés de l'accompagnement, et les moyens qui seront utilisés pour tenter de les atteindre.

Le projet personnalisé est élaboré au plus tard six mois après le démarrage effectif de l'accompagnement, tel que l'exige la Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale.

Ce projet est réalisé sur la base d'une grille d'auto-évaluation, confrontée aux observations du référent. *

Cette grille a été créée par les salariés du service, elle est utilisée la majeure partie du temps, mais les salariés s'attachent à proposer des outils adaptés aux facultés de compréhension des personnes accompagnées.

Bien entendu les objectifs retenus pour le projet personnalisé ne peuvent être une simple addition, ni une moyenne de ces différents éléments, puisque ces objectifs sont le résultat d'un accord avec la personne accompagnée

Le « Projet personnalisé » peut évoluer durant l'accompagnement et de ce fait donner lieu à un avenant.

Le Projet est ensuite révisé chaque année à la date anniversaire, au plus tard. Le nouveau projet fait état de ce qui s'est produit pendant l'année écoulée – les objectifs ont-ils été atteints ? Entièrement, partiellement ? Faut-il les maintenir, les affiner, les changer ?

Le projet donne lieu à un suivi.

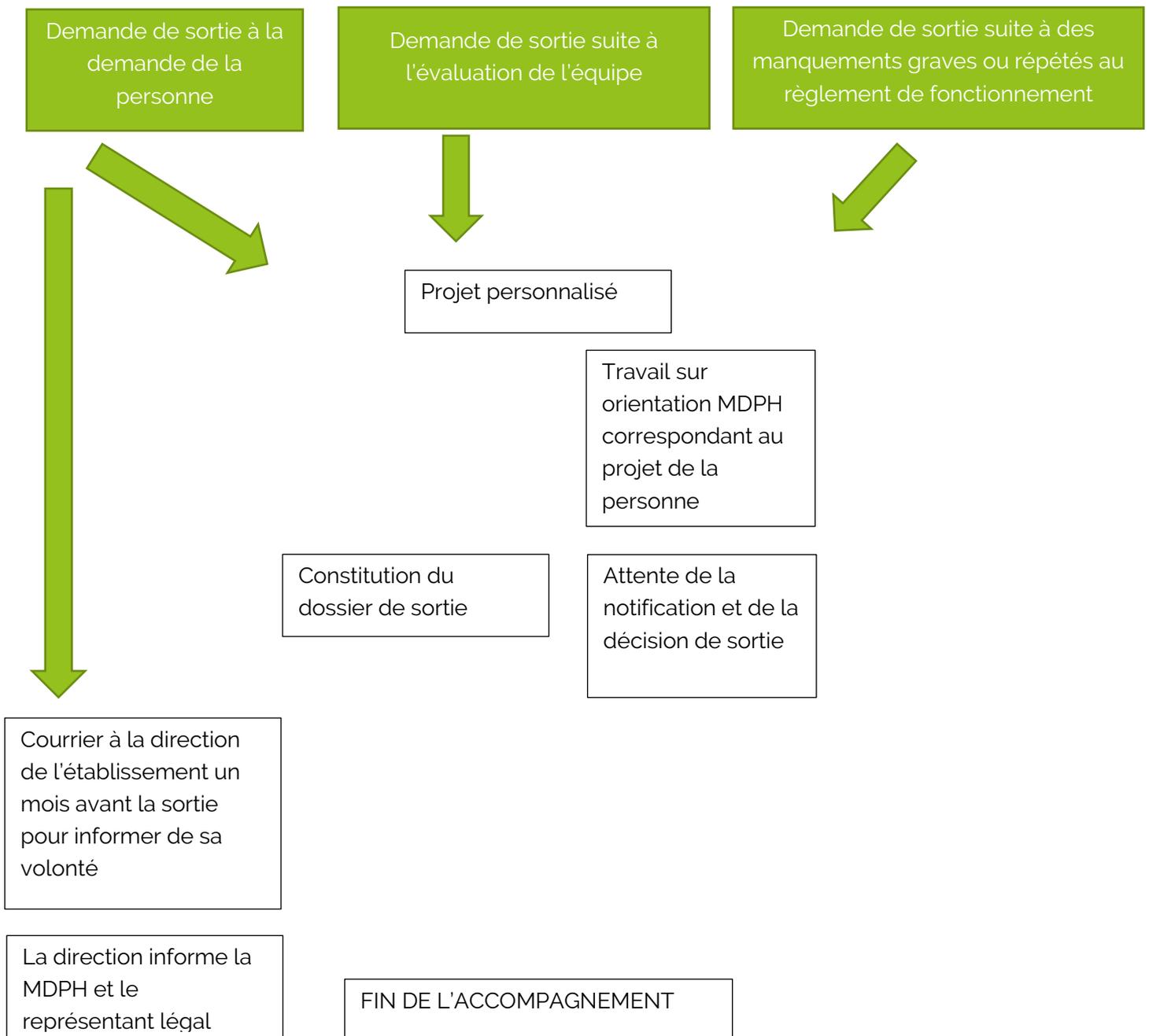
Ce suivi, se fait avec la personne, dès qu'elle le souhaite, avec la consultation des parties prenantes, et des personnes de son choix.

Un suivi du projet est envoyé au représentant légal.

La continuité du projet peut amener la personne à demander un renouvellement de notification à la MDPH, autant de fois que le projet et la situation de la personne le nécessitent.

La sortie, la fin de l'accompagnement

Logigramme fin d'accompagnement



3. Les modalités de l'intervention : une journée type

JOURNEE TYPE AUJOURD'HUI			
Temps forts		accompagnement	Plage horaire
Le lever	Réveil	Veilleur et équipe éducative	06h30 à 9h30
	Toilettes	Equipe éducative	
	Distribution de médicaments		
	Petit déjeuner individuel ou distribué		
	Rangement et entretien du studio		
L'activité du matin	Rappel des activités et des rendez-vous : intérieurs et extérieurs	Equipe éducative	9h45 à 12h
Le repas	Participation à la mise en place des couverts	Equipe éducative	11h45 à 13h30
	Distribution des médicaments		
	Repas		
	Participation au service		
L'activité de l'après midi	Rappel des activités de l'après-midi proposées	Equipe éducative	14h à 18h
	Rappel des rendez-vous		
	Activités individuelles ou de groupe		
	Accompagnement individuel extérieur quand l'équipe travaille en binôme		
	Temps collectif ludique et activités extérieures -		
Temps de détente	Temps individuel ou collectif, hygiène pour certains	Equipe éducative	17h à 19h
Le repas	Participation à la mise en place du couvert	Equipe éducative	19h à 20h30
	Distribution des médicaments		
	Repas		
	Participation au service		
La soirée	Activité de détente individuelle ou collective intérieure ou extérieure	Equipe éducative et de surveillant de nuit	20h30 21h5 ou plus
Le coucher	Veille au bon déroulement du coucher et distribution des médicaments		
La nuit	Veille au sommeil, à la qualité du repos, à la santé	Equipe de nuit	21h15 à 7h

Certains résidents travaillent à plein temps ou à mi-temps en ESAT. D'autres sont présents en journée

- 8 résidents restent la journée
- 5 travaillent en ESAT à plein temps ou à mi-temps

4. La Participation de la personne accompagnée

Il est important de préciser la différence entre le droit d'expression et la participation des personnes accompagnées :

- Le droit à l'expression est la possibilité offerte aux personnes de s'exprimer sur le fonctionnement du service.
- La participation est le fait qu'il est tenu compte de cette expression dans le fonctionnement du service.

i. **Information : Charte des droits et libertés/ Droit de recours/ Données personnelles.**

Pour participer à son projet et à la vie du service, il faut d'abord être en pleine connaissance et en pleine possession de ses droits. C'est l'objet du rendez-vous d'admission, où le Directeur informe la personne en lui présentant les outils de la Loi 2002 – 2 : le livret d'accueil, le règlement de fonctionnement du service, et la charte des droits et libertés de la personne accompagnée. La personne connaît ainsi ses droits.

Le livret d'accueil renseigne sur les personnes qualifiées et sa présentation est l'occasion d'évoquer les voies de recours dont la personne dispose si elle n'est pas d'accord avec l'accompagnement proposé.

C'est comme cela qu'elle peut devenir libre et pleinement actrice de son accompagnement.

Enfin, conformément au RGPD, la personne est informée de ses droits sur ses données personnelles, et de ses facultés de refus, notamment s'agissant de la tenue de son dossier informatique.

ii. **Expression : enquêtes**

L'expression des usagers est favorisée par différents dispositifs :

- Rencontres informelles avec les éducateurs (entretiens)
- Les groupes de paroles, d'informations, lors des réunions à thème mensuelle choisie par le résident,
- **des réunions à thème**, animées par un intervenant choisi en lien avec l'équipe éducative,
- des temps de discussion informels, lors des moments partagés autour d'un café ou rafraichissements, pour faciliter l'expression des personnes, rappeler les informations de la journée ou à venir par exemple,
- Les entretiens individuels ou avec un partenaire, ou une famille... curateur...
- Participation de la personne à l'entretien de la préparation du Projet d'Accompagnement Personnalisé, mise à jour annuellement.

iii. **Participation**

La Loi 2002 -2 crée le CVS : Le conseil à la vie sociale. C'est l'instance de représentation des « usagers ».

Les délégués élus, représentent l'ensemble des usagers et parlent en leur nom.

Ils abordent les questions relatives au collectif, et non les problèmes personnels.

Les professionnels font le lien entre les résidents et les différentes instances de l'Institution : Direction, équipe, administrateurs et tout particulièrement au sein du Conseil de vie sociale.

Les délégués font circuler toute information concernant le conseil de vie sociale : affichage, courriers, réunions, etc.

- des réunions de résidents pour écouter, recueillir leurs points de vue, leurs idées, sur les priorités à traiter en CVS

- Le délégué accompagné d'un professionnel, interroge chaque résident.

- Préparer les réunions de CVS (ordre du jour, etc.) en coopération avec Direction, équipe, administrateurs.

- Informers et expliquer aux usagers sur ce qui s'est discuté en CVS. Communiquer sur les suites données aux propositions discutés en CVS.

- Des élections sont préparées tous les 3 ans avec la participation des résidents,

- Organisation des élections, un affichage est prévu pour la campagne des nouveaux candidats.

5. Le service demain

Fiche action N°1 : PRENDRE SOIN DE LA DYNAMIQUE D'EQUIPE

Le contexte : qualité de service et d'ajustement de la prestation aux besoins de chaque personne accompagnée par la promotion de sa liberté d'action à soigner, reconnaître, faire vivre et maintenir.

Le public : tout salarié faisant partie de l'effectif de la résidence Etoile du Berger

Actions : Veille et apport à chacun de ce dont il a besoin pour être compétent et épanoui à son poste de travail, au service des personnes accueillies

Moyens :

- ⇒ Réunion hebdomadaire et son animation
- ⇒ Analyse des Pratiques Professionnelles
- ⇒ Gestion & Développement des compétences pour l'accompagnement, la continuité de service, le passage de relais, les limites de l'accompagnement

Fiche action N°2 : RENFORCER LE RESEAU POUR AMELIORER LA DYNAMIQUE DE PARCOURS DES RESIDENTS

Le contexte : Population accueillie vieillissante avec poids du soin dans l'accompagnement de plus en plus prégnant.

Le public : potentiellement tous les résidents

Actions :

- Objectiver le poids des soins dans l'accompagnement grâce à la nomenclature Séraphin-PH
- Dégager des tendances.
- Développer les partenariats adaptés pour une prise en charge de qualité jusqu'à la fin du parcours du résident. (Cartographier – démarcher – faire vivre)

Moyens : moyens humains, tenue d'un annuaire des partenariats possibles, veille sur l'apparition de nouveaux acteurs du territoire, Dossier Unique de l'Usager.

Fiche action N° 3 : MAINTENIR LES CONDITIONS MATERIELLES D'ACCUEIL DE QUALITÉ PAR L'ENTRETIEN ET LA MAINTENANCE DES LOCAUX

Le Contexte : Résidence louée à un bailleur social.

Actions : Bâtir un plan d'entretien et de maintenance des locaux.

Moyens : Heures dédiées de l'équipe technique

Fiche action N°4 : ETUDIER LA POSSIBILITÉ D'UNE OFFRE D'ACCUEIL TEMPORAIRE

Le contexte : studio supplémentaire disponible

Le public : Bénéficiaires de notifications MDPH permettant un accueil temporaire

Actions : Préparer les dialogues de gestion et proposer une action en ce sens au Conseil Départemental

Moyens : Humains et financiers de la résidence. Accroissement du temps de travail.

Fiche action N° 5 : MENER UNE ETUDE D'IMPACT SOCIAL

Le contexte : L'association demande une étude d'impact social des établissements sous sa gestion.

Le public : Toute personne en situation de handicap avec une notification MDPH pour l'établissement ou toute personne « sortie » des effectifs, ainsi que les proches et partenaires

Action : Création d'un outil évolutif commun, de questionnement, permettant de mesurer l'impact- en termes d'autonomie, de qualité de vie, d'autodétermination et de pouvoir d'agir des personnes accompagnées.

Moyens : L'outil fera l'objet de révisions et de mises à jour périodiques. Il sera accessible en interne comme en externe pour tous les partenaires mentionnés.

Les questions pourraient être travaillées en CVS avec les personnes accompagnées.

Une première étude pourrait être envisagée à l'horizon 2024.

Fiche action N°6 : INSCRIRE LE PROJET D'ETABLISSEMENT DANS UNE DYNAMIQUE PARTAGEE PAR L'ENSEMBLE DES PROFESSIONNELS DE L'EQUIPE EDB - LE CAP, COMITE D'ACTIONS PROJET

Le contexte : L'actualisation du projet de service est réglementairement prévue tous les 5 ans.

Actions :

2 à 3 professionnels se réunissent avec la direction du service 2 fois par an pour recenser l'avancée des fiches actions.

Le projet est une démarche. Le CAP en est l'outil selon une méthodologie de participation des professionnels de l'accompagnement.

Fiche action N°7 : SE DOTER D'UN OUTIL NUMERIQUE EFFICIENT – LE DOSSIER UNIQUE ELECTRONIQUE

Le contexte :

L'actuel dossier de l'utilisateur ne permet pas d'enregistrer toutes les activités d'accompagnement, qui ne se limitent pas aux rencontres présentes avec la personne suivie. Le suivi de l'activité professionnelle et les prises de relais entre eux ne sont pas facilités.

Les dossiers des personnes accompagnées sont démultipliés sur les divers lieux du service. La garantie de la sécurisation des données n'est pas pleinement garantie (dossiers papier encore existants).

L'accompagnement aux soins n'est pas aisément transcrit et pourtant peut comporter des données à caractère médical.

Action :

Se doter d'un outil dossier informatique identique à tous les services générés par l'ADAPEI 07. Tous les documents administratifs doivent être rangés dans le dossier de l'utilisateur informatisé de manière à trouver toutes les informations dans un seul et même endroit.

Annexe 1 : Le projet associatif Global – Synthèse

L'Adapei 07 intervient dans le champ médico-social de l'économie sociale et solidaire.

Quelle que soit sa nature, l'accompagnement proposé par l'Adapei 07 repose sur le principe suivant : « *permettre à la personne en situation de handicap intellectuel d'exprimer tout son potentiel et ainsi trouver, elle-même, avec notre soutien, le sens de sa vie* ».

L'Adapei 07 accueille et accompagne tout au long de la vie, dans ses établissements comme en milieu ordinaire, des personnes en situation de handicap.

Elle agit pour que toute personne déficiente intellectuelle, avec ou sans troubles associés, dispose d'une solution d'accueil, d'accompagnement et qu'elle soit incluse dans la société.

L'Adapei 07 défend également les droits des familles pour que la survenue du handicap ne soit pas synonyme d'exclusion sociale.

Le Projet Associatif Global de l'ADAPEI 07 a été renouvelé et validé par l'AG de juillet 2017. Sont présentés ci-dessous **les principaux éléments**.

Une conviction :

« Quelle que soit sa nature, l'accompagnement proposé par l'Adapei 07 repose sur le principe suivant : permettre à la personne en situation de handicap intellectuel d'exprimer tout son potentiel et ainsi trouver, elle-même, avec notre soutien, le sens de sa vie. »

Une ambition :

Une société inclusive et solidaire.

Le choix de vie, c'est l'Autodétermination... c'est décider et choisir selon les opportunités !

Des enjeux :

Construire des réponses d'avenir dans une société inclusive.

Développer une évaluation multidimensionnelle, individualisée, adaptée aux périodes clés du développement de la personne.

« *Passer ainsi de la personne au centre de l'accompagnement à la coopération centrée sur le devenir de la personne* ».

Le projet associatif écrit une nouvelle page politique qui peut être synthétisé comme suit sur le plan **des orientations** :

- A. Permettre la fluidité du parcours de vie de chaque personne ;
- B. Encourager et favoriser la transdisciplinarité ;
- C. Favoriser le développement de l'auto détermination ;
- D. Être un citoyen comme les autres : avoir accès à la prévention et aux soins, être reconnu, accueilli, écouté... Avoir accès aux services de santé de son choix ;
- E. Garantir accessibilité, accompagnement, soutien, qualité de vie ;
- F. Éviter les ruptures dans le parcours de vie ;
- G. Gérer les paradoxes par une posture commune.

Le projet associatif global décrit son ambition de **faire rayonner l'Adapei07** comme suit :

- ⇒ En développant des partenariats durables de proximité ;
- ⇒ En formant et en informant ;
- ⇒ En améliorant le fonctionnement de l'association ;
- ⇒ En évaluant régulièrement les actions.

Annexe 2 : le Cadre Règlementaire :

- **Le Code de l'Action Sociale et des Familles**

Le foyer appartement « Résidence Etoile du Berger » relève des établissements sociaux et médico-sociaux définie par l'article L 312-1 I 7 du Code de l'action sociale et des familles.

La Résidence Etoile du Berger est une déclinaison du foyer hébergement traditionnel qui entre dans la catégorie des foyers d'accueil polyvalents pour adultes handicapés.

Ainsi les dispositions du code de l'action sociale et des familles, notamment les articles L311-1 et suivants, sont applicables.

- **La Loi 2002 – 2 : Le Foyer Appartement « Résidence Etoile du Berger » a été créé dans le respect de la loi n°2002-2 du 2 Janvier 2002.**

*« L'action sociale et médico-sociale tend à promouvoir, dans le cadre interministériel, l'autonomie et la **protection des personnes**, la cohésion sociale, **l'exercice de la citoyenneté**, à prévenir les exclusions et à en corriger les effets. Elle repose sur une **évaluation continue des besoins** et des attentes des membres de tous les groupes sociaux, en particulier des personnes handicapées et des personnes âgées, des personnes et des familles vulnérables, en situation de précarité ou de pauvreté, et sur la mise à leur disposition de prestations en espèces ou en nature. Elle est mise en œuvre par l'Etat, les collectivités territoriales et leurs établissements publics, les organismes de sécurité sociale, les associations ainsi que par les institutions sociales et médico-sociales au sens de l'article L311-1 du code de l'action sociale et médico-sociale » (article L116-1 CASF).*

La loi du 2 janvier 2002 (article L311-3 CASF) reconnaît ainsi à l'usager « citoyen » sept séries de droits :

- ⇒ le **respect** de sa **dignité**, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité;
- ⇒ le **libre choix** entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre d'une admission au sein d'un établissement spécialisé.
- ⇒ une **prise en charge** et un **accompagnement individualisé de qualité** favorisant son développement, son autonomie et son insertion, adaptés à son âge et à ses besoins, respectant son consentement éclairé qui doit systématiquement être recherché lorsque la personne est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision. A défaut, le consentement de son représentant légal doit être recherché;
- ⇒ la **confidentialité** des informations le concernant.
- ⇒ **l'accès à toute information** ou document relatif à sa prise en charge, sauf dispositions législatives contraires. Cette protection existe depuis la loi du 6 janvier 1978 aujourd'hui modifiée par la loi du 6 août 2004 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés;
- ⇒ une **information sur ses droits fondamentaux** et les protections particulières légales et contractuelles dont il bénéficie, ainsi que sur les voies de recours à sa disposition;
- ⇒ la **participation directe** ou avec l'aide de son représentant légal à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui le concerne.

La déclinaison de la loi de 2002 se trouvera dans la partie projet personnalisé.

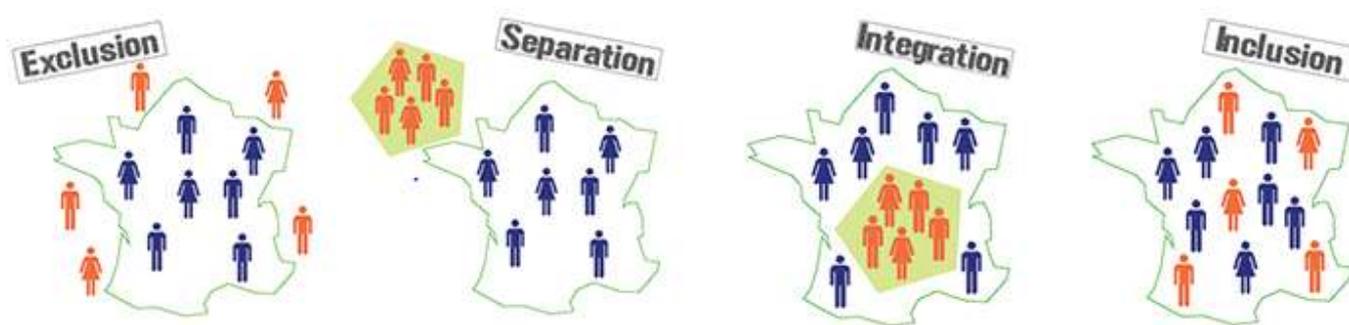
- **Le Foyer Appartement « Résidence Etoile du Berger » a été créé également dans le cadre de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005.**

« Constitue un handicap, au sens de la présente loi, toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble invalidant. »

Cette loi définit le handicap dans toute sa diversité. Elle instaure un droit à compensation et une notion d'accessibilité généralisée. Dans un principe de non-discrimination, tous les domaines de la vie sont concernés par cette double approche :

- Agir sur l'environnement dans une démarche d'inclusion sociale
- Mettre en place un dispositif de compensation du handicap.

Cette Loi est déclinée à travers la logique d'inclusion et l'idée d'une « solution accompagnée pour tous » issue du rapport PIVETEAU. Le schéma ci-dessous nous montre le parcours sociétal qui a entouré la notion de handicap qui permet de situer les évolutions des modes d'accompagnement.



La loi du 11 février 2005 « Pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées » a transformé l'approche du handicap en France.

Cette loi définit le handicap de la façon suivante : « Constitue un handicap, toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société, subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive, d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant. ».

Cette loi introduit la notion de compensation du handicap : ce droit constitue l'un des principes fondamentaux de la loi. Ainsi la personne en situation de handicap a droit à la compensation de son handicap, quelle qu'en soit l'origine ou la nature. Plusieurs décrets complètent ces dispositions dans différents domaines tels que l'emploi, la scolarité, la citoyenneté, l'accessibilité, les ressources.

- **Les recommandations de bonnes pratiques professionnelles**

Outre le cadre légal, les professionnels utilisent également les recommandations de bonnes pratiques professionnelles de l'ANESM puis de l'HAS pour guider leurs actes. Ils se réfèrent entre autres aux recommandations suivantes :

- La bientraitance : définition et repères pour la mise en forme (juillet 2008) ;
- Les attentes de la personne et le projet personnalisé (décembre 2008) ;
- Ouverture de l'établissement à et sur son environnement (décembre 2008) ;

- Le questionnement éthique dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux (octobre 2010) ;
- L'accompagnement à la santé de la personne handicapée (juillet 2013)
- Pratique de coopération et de de coordination du parcours de la personne en situation de handicap » (janvier 2018)

Mais aussi les diverses recommandations liées au management de l'établissement/service et au soutien des équipes (projet d'établissement/service, évaluation interne, stratégie d'adaptation des professionnels face aux populations accompagnées, prévention et traitement de la maltraitance...).

- **Une autorisation de fonctionnement**

L'ADAPEI de l'Ardèche est autorisée par le président du Conseil Général de l'Ardèche à créer une structure d'hébergement dédiée aux personnes handicapées vieillissantes sur la commune du Teil. *Arrêté n° 2014-48 du 22 Mai 2014 portant autorisation pour la création d'une structure d'hébergement dédiée aux personnes handicapées vieillissantes.*

- **La veille juridique et réglementaire**

Les professionnels se tiennent informés et assurent une veille concernant les évolutions législatives et les recommandations adaptées aux missions de la résidence appartement Etoile du Berger.

Annexe 3 : La notion de besoin

« La réalisation d'une activité (ou la participation) dans une population donnée est définie par l'OMS comme ce que l'on peut attendre de la part d'individus n'ayant pas de problème de santé. Une personne sans problème de santé est en capacité de réaliser cette activité (ou de participer) dans un environnement humain, social, architectural normalisé. Dans ces conditions, le besoin se définit comme un écart à la norme de réalisation, tout en s'appuyant sur les capacités et potentialités, les habitudes et le projet de vie de la personne. Il est entendu comme le besoin de la personne au regard de la réalisation d'une activité et dans un environnement donné. La limitation d'activité peut être plus ou moins grande tant en qualité qu'en quantité » (Cf. nomenclature SERAFIN PH).

La définition des besoins renvoie aux moyens à mettre en œuvre pour combler cet écart, et donc aux prestations à mettre en regard afin de le diminuer ou le combler. Elle permet de raisonner en « besoin pour », sous-entendu, « pour réaliser une activité ou pour participer ».

Les besoins exprimés par les usagers sont recueillis lors de l'élaboration des projets personnalisés, dans le quotidien mais aussi à travers toutes les instances participatives. Les axes essentiels des demandes exprimées s'orientent vers l'extérieur du service. Ils portent sur l'ouverture du service sur l'environnement, l'accès à la vie dans la Cité.

Annexe 4 : Organigramme ADAPEI 07



RECOMMANDATIONS DE BONNES PRATIQUES PROFESSIONNELLES

Les attentes de la personne et le projet personnalisé

OBJET

Cette recommandation, dans le droit fil des principes de la loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, propose aux professionnels des principes, des repères et des modalités pratiques pour associer étroitement les personnes étape par étape, à la construction de leur projet, à sa mise en œuvre, et enfin à son évaluation.

Elle vise à :

- faciliter la participation des personnes tout au long de la démarche du projet les concernant ;
- soutenir les professionnels dans leurs pratiques et les aider à mettre en œuvre ce droit des personnes à participer à leur projet ;
- interroger l'organisation et le fonctionnement des établissements et services pour favoriser la personnalisation de l'accompagnement ;
- contribuer à la clarification des termes utilisés et proposer des repères communs utiles au dialogue entre les différentes parties prenantes.

DÉFINITION

Les professionnels ont défini, depuis de nombreuses années, des principes d'intervention associant les personnes accompagnées aux décisions les concernant. Néanmoins, des évolutions sociétales et législatives importantes ont donné une nouvelle actualité à ce thème, en particulier le renforcement des droits des usagers, notamment :

- le droit à un accompagnement adapté aux spécificités de la personne, à ses aspirations et à ses besoins (y compris de protection), à l'évolution de sa situation, respectant son consentement éclairé (ou, à défaut, celui de son représentant légal) ;
- le droit d'exercer un choix dans ces prestations adaptées (dans le respect de l'éventuel cadre judiciaire) ;
- le droit de participation directe de l'usager ou de son représentant légal à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui le concerne.

Selon les missions de l'établissement/service, le projet qui concerne la personne a différentes appellations.

Le terme de « projet personnalisé » a été retenu dans cette recommandation pour qualifier la démarche de co-construction de ce projet entre la personne accueillie/accompagnée (et son représentant légal) et les équipes professionnelles.

Le terme de projet d'accueil et d'accompagnement introduit par la loi du 2 janvier 2002, s'il présente l'intérêt d'être commun à l'ensemble du secteur social et médico-social, n'a pas été retenu car il est peu utilisé sur le terrain.

Par ailleurs, le terme « projet personnalisé » témoigne explicitement de la prise en compte des attentes de la personne (et/ou de son représentant légal) et englobe la question de l'individualisation. Il permet également d'inclure différents volets plus spécifiques dont il organise l'articulation (volet éducatif, pédagogique, de soins...). Enfin, ce terme figure dans le cahier des charges de l'évaluation externe.¹

¹ Décret n° 2007-975 du 15 mai 2007 fixant le contenu du cahier des charges pour l'évaluation des activités et de la qualité des prestations des établissements et services sociaux et médico-sociaux.

Repères et principes

— p. 13/p. 18

| Les repères

Au-delà de l'usager, la personne et ses attentes

Le travail des professionnels consiste à :

- aider la personne à affiner sa compréhension de sa situation, exprimer ses attentes et construire avec elle le cadre d'un accueil et d'un accompagnement personnalisés ;
- créer un cadre facilitant l'expression différenciée des attentes de la personne, de ses proches et de son représentant légal.

Un droit, pas une obligation

Les professionnels encouragent les personnes à participer et facilitent leur expression, mais ne peuvent en aucun cas les obliger à participer.

Projet personnalisé et contrat de séjour

Le contrat de séjour/Document Individuel de Prise en Charge (DIPC) et le projet personnalisé (PP) sont deux modalités d'engagement différenciées et articulées.

Le contrat de séjour/DIPC mentionne l'existence du PP, les objectifs et les prestations adaptées. Il ne reprend pas intégralement le PP (analyse préalable de la situation, modalités de mise en œuvre...).

Le PP constitue une démarche répondant à plusieurs principes (cf. infra). Il a son propre rythme, fonction de chaque personne, alors que le contrat de séjour/DIPC doit être révisé annuellement.

| Les principes retenus

Une démarche dynamique de co-construction du PP issue d'un dialogue régulier

Le projet est une démarche dynamique de co-construction qui tente de trouver un équilibre entre différentes sources de tensions à géométrie variable selon les situations et les périodes entre les personnes, leur entourage et les divers professionnels amenés à les accompagner.

La pertinence du PP doit être interrogée régulièrement afin d'être ajustée au regard de l'évolution de la situation de la personne, de ses attentes et du contexte.

Ce dialogue crucial permet aux professionnels de respecter les souhaits des personnes et de leurs proches, de prendre en compte les évolutions et d'ajuster le projet de manière dynamique.

La recherche de la participation la plus forte de la personne

L'élaboration et la mise en œuvre du PP passe par :

- une information préalable et adaptée ;
- la recherche de formes de communication diversifiées et adaptées aux capacités d'expression et d'élaboration des personnes, et au niveau de maturité des mineurs ;
- un questionnement régulier de la personne favorisant son expression et son autonomie.

Les tiers (entourage, intervenants à domicile, représentants légaux) peuvent jouer un rôle dans la mise en place concrète de la participation des personnes.

Plus les parties prenantes impliquées dans le projet de la personne sont nombreuses (représentant légal, proches, magistrats, prescripteurs...), plus il faudra s'assurer :

- de sa compréhension du rôle de chaque partie prenante ;
- que sa parole soit entendue par chacune d'elle ;
- du respect de son souhait de confidentialité (dans les limites des dispositions légales ou décisions judiciaires) ;
- du respect de son confort de vie et de ses attentes principales.

Une dynamique souple et adaptée au rythme de la personne

Le processus du PP doit pouvoir intégrer les divers événements susceptibles de se produire dans le parcours de la personne. Ces éléments peuvent faire évoluer ses attentes et son implication. Aussi, l'accompagnement du PP nécessitera des pratiques diverses : écoute, stimulation, recadrage, attente ou simple présence bienveillante.

L'ensemble des professionnels est concerné

Si le responsable et le personnel d'encadrement sont garants de la démarche, chaque professionnel en contact avec la personne doit pouvoir avancer ses propositions et analyses. Celles-ci seront prises en compte quelle que

soit la qualification des professionnels. Il convient donc de solliciter et de faciliter la prise de parole de chacun et de solliciter systématiquement l'expression des professionnels de proximité.

La participation de la personne tout au long de la démarche

→ p. 19/p. 22

Il convient de différencier les phases indispensables à la dynamique du PP, afin d'en faciliter une meilleure compréhension et assimilation par la personne.

| Les premiers contacts

Être attentif aux premiers contacts

Il s'agit de construire les bases d'une alliance dynamique entre la personne et les professionnels. Un équilibre doit être recherché pour connaître les attentes de la personne et mettre en perspective les divers éléments du PP sans être intrusif ou encore avoir une vision totalisante de leur vie.

Réunir les conditions pour l'expression des attentes

Il convient :

- de repérer et respecter le temps nécessaire à la personne pour se poser et entamer un dialogue avec les professionnels ;
- d'alterner temps d'échanges et de réflexion personnelle, afin de permettre à la personne de se faire une opinion. Ses attentes ne pourront pas toujours être reprises « telles quelles ». Un dialogue avec les professionnels devra alors être mis en place pour repenser et réajuster les propositions.

Des supports de nature à faciliter son expression et lui permettre de mieux dégager et hiérarchiser ses attentes peuvent être utilisés.

| L'analyse de la situation

L'objectif de cette phase est d'aboutir à une analyse partagée permettant la co-construction du projet. Il s'agit

de dégager une vision prospective de l'évolution de la situation (atouts et difficultés), de construire les bases d'un projet ouvert et de préparer le choix des objectifs et des modalités d'action.

Utiliser l'expertise de la personne

La personne possède une connaissance intime de sa situation, dont il est illégitime et contre-productif de se passer. Ses compétences d'analyse doivent être repérées, travaillées et mobilisées.

Une information claire et intelligible sur le cadre institutionnel, l'offre de prestations et le type d'accompagnement doit permettre à la personne de se représenter concrètement ce qui est possible et accessible.

Des supports adaptés pourront être utilisés pour faciliter son analyse des ressources et appuis sur lesquels elle pourra compter, les difficultés et incertitudes qu'elle est susceptible de rencontrer et lui permettre de mesurer les avantages et inconvénients des réponses possibles.

Les entretiens avec la personne doivent être organisés à des moments favorables, sur un temps optimal, dans un lieu adéquat et avec un nombre limité de participants.

Il convient d'associer la personne au travail de recueil d'informations des partenaires. Son accord ou celui de son représentant légal est nécessaire pour tout partage d'informations qui la concernent. Elle est consultée à minima sur le choix et l'étendue du recueil d'information auprès des partenaires, afin de vérifier son souhait ou son refus de travailler dans la continuité de l'accompagnement précédent. Autant que faire se peut, la personne est elle-même le vecteur des informations émanant des partenaires.

Recueillir les seules informations nécessaires

Le recueil d'informations doit permettre aux professionnels de :

- disposer des informations nécessaires à l'ajustement des prestations et de l'accompagnement ;
- respecter simultanément l'intimité des personnes et leur droit à une certaine réserve, ainsi que leur laisser la possibilité de repartir sur de nouvelles bases.

Utiliser l'expertise de l'entourage

La personne peut choisir la personne de son environnement relationnel susceptible de l'aider dans ses choix ou de l'accompagner dans les échanges avec les professionnels.

Les proches des personnes n'ayant pas accès au langage seront particulièrement mobilisés.

Même en cas de présence d'un représentant légal, il peut être proposé à la personne d'autres soutiens : entourage, bénévoles au sein de la structure...

Repérer les habitudes de vie

Les équipes sont attentives au repérage des habitudes de vie de la personne, à son cadre de vie et au recueil de ce qui a du sens pour elle ou une importance affective.

Faciliter l'expression de tous les professionnels concernés

L'objectif de cette phase est de parvenir à une analyse partagée au sein des équipes. Les réunions d'équipe sont l'occasion pour chacun, quelle que soit sa fonction, d'exprimer son point de vue en veillant à distinguer les faits de leur interprétation. Les échanges devront être suffisamment approfondis pour aboutir à un consensus et permettre de dégager des lignes directrices claires.

La phase de co-construction du projet personnalisé

Se placer en position de reconnaissance mutuelle

La co-construction du projet se fonde sur une reconnaissance mutuelle de la personne et des professionnels.

Intégrer au mieux les habitudes de vie

Les habitudes de vie, si elles ne portent pas préjudice à la personne ou à son environnement, doivent être respectées. En cas d'habitudes problématiques (toxicomanie, personnes vivant dans la rue...), une acceptation provisoire peut permettre de bâtir un premier lien susceptible de faire évoluer ces modes de vie.

Oser aborder les questions « sensibles »

Lorsque la personne désire aborder des sujets sensibles (sexualité, relations familiales, vie affective ou religion...)

mais hésite à le faire, il revient au professionnel de prendre l'initiative et de susciter le dialogue. L'analyse des pratiques pourra aider chaque professionnel à ajuster son positionnement sur ces questions.

Faire émerger des propositions nouvelles

Elles sont le fruit du dialogue avec la personne et doivent être au plus près de ses attentes. Si elles dépassent la mission de l'établissement, des solutions seront recherchées auprès d'autres structures/dispositifs.

Encourager des essais

Une mise en situation de la personne sera recherchée, afin de la rendre active et l'aider à affiner son analyse et ses représentations. Insister sur le caractère d'essai relativise l'échec éventuel, qui devient un « problème à résoudre ensemble ». L'essai s'inscrit dans la mise en œuvre des objectifs du PP.

La phase de décision

L'existence et les contraintes du cadre réglementaire (ce qu'il permet, limite voire interdit) seront clairement expliquées aux personnes par les professionnels.

Inviter systématiquement la personne à participer à la prise de décision

Plus la décision « impacte » la vie de la personne, plus celle-ci y sera associée de près, dès lors qu'elle l'accepte et dans le respect du cadre judiciaire. En cas de désaccord entre les professionnels et la personne, des « périodes d'essai » et d'alternances peuvent être aménagées, pour en comprendre l'origine et rapprocher les points de vue.

Dégager des objectifs issus du dialogue

Ces objectifs, témoins de l'engagement des équipes auprès de la personne, sont concrets, adaptés à sa situation et respectueux de son intimité. Les objectifs visant à restaurer l'estime de soi et la prise d'initiative sont à prioriser.

Dans le cadre d'une décision de justice, expliquer et laisser le maximum d'autonomie

Les décisions prises par d'autres dans l'intérêt de la personne, le cadre dans lequel elles interviennent et les fonctions de chacun, lui sont expliquées lors des entretiens.

À l'intérieur de ce cadre, l'autonomie de la personne doit pouvoir s'exprimer et se développer. La contrainte qui résulte de ces décisions sera intégrée au PP mais ne sera pas renforcée par les modalités d'accompagnement.

En cas de déficit de l'offre ou d'une attente prolongée, prévoir des aménagements spécifiques

En cas de décisions prises par défaut, celles-ci seront expliquées à la personne et des aménagements transitoires pourront être prévus, afin que dans cette période d'attente, les actions décidées aient un caractère stimulant pour elle.

Repérer des zones de vigilance

Certains périodes, actions ou microprojets peuvent requérir une attention particulière et sont, si leur déroulement ne produit pas les effets positifs voulus, susceptibles de modifier le projet.

| La mise en œuvre du projet personnalisé

Entre ce qui a été construit et la réalité de la mise en œuvre, les différences peuvent être importantes et des ajustements rapides peuvent s'avérer nécessaires.

Être attentif à la mise en place

Les professionnels seront attentifs aux premiers temps de la mise en place du PP, notamment sur les zones de vigilance éventuellement repérées.

Encourager un rôle actif des personnes dans la mise en œuvre

L'intervention des équipes respectera le confort de vie des personnes et favorisera leur autonomie. Si celles-ci font preuve d'une implication qui s'érode, les professionnels doivent repérer les facteurs de ce repli et l'interroger.

Coordonner le projet et garantir la mise en œuvre

Le coordinateur du PP est l'interlocuteur privilégié des parties prenantes au projet. Il veille au déroulement des phases du projet et à la cohérence des interventions et fait en sorte d'associer les professionnels intervenant à temps partiel ou ne participant pas aux réunions du PP.

L'ensemble des professionnels doit néanmoins maintenir un lien attentif avec la personne. Celle-ci reste par ailleurs libre de choisir un moment et un professionnel, qui ne sont ni les moments officiels de bilan, ni le coordonnateur désigné, pour exprimer son avis ou formuler ses attentes.

Suivre le projet personnalisé

Les modalités de suivi et la programmation des entretiens sont prévues dès l'élaboration du projet. L'avancement des objectifs et la cohérence de l'accompagnement sont néanmoins suivis au regard de l'évolution la situation.

La personne est étroitement associée au suivi du projet : participation aux temps de suivi, soutien éventuel par des tiers lors des bilans, aide à sa réflexion par tous moyens.

Accompagner les propositions d'interruption

Une rencontre est organisée avec la personne. Les conséquences sur le PP sont analysées avec elle. Des solutions alternatives sont recherchées et lui sont explicitées. L'équipe peut également l'accompagner dans la recherche de solutions ou l'orienter vers un lieu-ressource.

| La co-évaluation du projet personnalisé

Le projet est co-évalué par la personne, son représentant légal, les professionnels et les partenaires concernés. À la demande de la personne, ses proches peuvent être associés. Les parties prenantes échangent sur la réalisation des objectifs, repèrent les effets, produisent une analyse et réinterrogent les hypothèses. Les résultats de la co-évaluation permettent de définir de nouveaux objectifs, d'adapter l'accompagnement.

Adapter la périodicité de l'évaluation

La périodicité de l'évaluation est propre à chaque projet, mais a minima annuelle. La personne est informée de la finalité et des modalités d'évaluation dès sa construction.

Faciliter la réflexion de la personne

Des supports de questionnement et d'analyse évaluative (écrits ou autres) sont proposés à la personne et à ses proches pour leur permettre de mener leur propre analyse, d'être force de proposition et de contribuer à la fixation de nouveaux objectifs ou de nouvelles orientations.

Permettre à la personne de formuler ses nouvelles attentes

Sur la base de la co-évaluation, les professionnels veilleront à ce que la personne puisse formuler de nouvelles attentes qui permettront d'actualiser le PP. En cas d'orientation vers un nouvel établissement/service, « ce à quoi la personne tient » est, sous réserve de l'accord de la personne, inscrit dans le dossier d'orientation pour une prise en compte par la nouvelle équipe.

La rédaction du projet personnalisé

Rédiger l'ensemble du projet permet de disposer d'un document commun qui facilite son suivi et son évaluation. Ce support écrit doit :

- permettre de suivre la progression du projet en gardant trace des différentes phases de co-construction ;
- faire apparaître de manière claire la contribution des différentes parties prenantes, en particulier les attentes et contributions de la personne. En cas de refus de la personne, ce choix est respecté et inscrit dans le PP.

Séparer clairement les faits et leur analyse

Cette précaution permet, lors du temps de suivi/évaluation, de vérifier la pertinence de l'analyse et des hypothèses de travail.

Écrire dans le respect des personnes

Le projet a vocation à engager les parties prenantes mais non à obliger, il ne doit pas être transformé en injonction. Le choix des mots valorisera des termes dynamiques et non blessants. Il convient d'éviter un style trop administratif ou un vocabulaire trop technique.

Inviter la personne à conserver un exemplaire du PP

Un exemplaire actualisé du PP sera remis à la personne. Si elle préfère le confier à l'établissement/service, les conditions seront réunies pour lui en faciliter l'accès.

La contribution des projets personnalisés au projet d'établissement ou de service

— p. 33/p. 36

PP et projet d'établissement/de service (PE-PS) s'enrichissent mutuellement. Les PP sont également liés aux autres outils d'information, d'expression et de participation des usagers prévus par la loi 2002-2².

Se doter de principes d'intervention communs

Le PE-PS intègre une réflexion des équipes sur leurs principes d'intervention auprès des personnes (déclinaison concrète des droits des usagers, définition de la fonction de coordinateur de projet/référent...).

Le sens général de la démarche du PP, la procédure et le rôle de chaque partie prenante sont inscrits dans le livret d'accueil.

Analyser les évaluations des projets personnalisés

Les informations récurrentes issues des résultats des évaluations pourront enrichir la réflexion sur l'amélioration des pratiques, des prestations et de l'organisation des professionnels.

Un bilan des attentes non satisfaites permet de mettre en évidence les attentes récurrentes pour lesquelles des réponses pourront être proposées. Il convient de différencier les attentes à faire remonter aux décideurs locaux et les attentes à prendre en compte lors de la réactualisation du PE-PS.

²Livret d'accueil, Charte des droits et libertés, règlement de fonctionnement, Contrat de séjour, DIPC.

Utiliser les résultats des enquêtes de satisfaction

Ces résultats pourront permettre de repérer des pistes pour l'amélioration de la dynamique et de l'organisation des PP. L'intérêt des supports utilisés pour faciliter la réflexion des personnes dans la démarche du PP pourra être questionné à l'occasion de ces enquêtes.

Mener une réflexion autour du recueil, de la circulation et de la conservation des informations contenues dans le projet personnalisé

Le questionnement suivant est susceptible de permettre aux équipes de se donner un cadre conforme au droit et à l'éthique :

- la nature des informations nécessaires aux PP et les moyens de se les procurer tout en associant au maximum les personnes et en respectant leurs droits et ceux de leurs proches ;
- la distinction entre informations objectives et analyses plus subjectives ;
- les règles de partage de l'information en interne, avec les partenaires et leur conformité avec les droits des usagers ;
- les règles permettant de préserver la discrétion autour des informations liées aux PP.

Mobiliser le conseil de la vie sociale (CVS)

Le CVS (ou l'Instance qui en tient lieu) peut être associé à la réflexion pour améliorer la qualité du dialogue entre la personne, ses proches et les professionnels. Il pourra notamment être mobilisé sur le bilan global des attentes non satisfaites afin de proposer des pistes de réponses et les supports d'aide à l'auto-questionnement des personnes.

Les associations représentant les usagers, ou à défaut, celles représentant les familles et les bénévoles proches des usagers peuvent également être associées à ces travaux. ■

Pour en savoir plus

Les attentes de la personne et le projet personnalisé
Anesm, décembre 2008, 46 p.
www.anesm.sante.gouv.fr

LES RECOMMANDATIONS DE L'ANESM

Vingt-six recommandations de bonnes pratiques professionnelles sont disponibles sur www.anesm.sante.gouv.fr :

- « L'expression et la participation des usagers dans les établissements relevant du secteur de l'inclusion sociale » ;
- « La mise en œuvre de l'évaluation interne dans les établissements et services visés par l'article L312-1 du code de l'Action sociale et des familles » ;
- « La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre » ;
- « Mise en œuvre d'une stratégie d'adaptation à l'emploi des personnels au regard des populations accompagnées » ;
- « Les conduites violentes dans les établissements accueillant des adolescents : prévention et réponses » ;
- « L'ouverture de l'établissement » ;
- « Les attentes de la personne et le projet personnalisé » ;
- « Mission du responsable d'établissement et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance » ;
- « L'accompagnement des personnes atteinte d'une maladie d'Alzheimer ou apparentée en établissement médico-social » ;
- « La conduite de l'évaluation interne dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux relevant de l'article L312-1 du code de l'Action sociale et des familles » ;
- « Mission du responsable de service et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance à domicile » ;
- « Concilier vie en collectivité et personnalisation de l'accueil et de l'accompagnement » ;
- « Pour un accompagnement de qualité des personnes avec autisme ou autres troubles envahissants du développement » ;
- « L'exercice de l'autorité parentale dans le cadre du placement » ;
- « La participation des usagers dans les établissements médico-sociaux relevant de l'addictologie » ;
- « Élaboration, rédaction et animation du projet d'établissement ou de service » ;
- « Le questionnaire éthique dans les établissements sociaux et médico-sociaux » ;
- « Qualité de vie en Ehpad (volet 1) : De l'accueil de la personne à son accompagnement » ;
- « Le partage d'informations à caractère secret en protection de l'enfance » ;
- « L'accompagnement des jeunes en situation de handicap par les Sessad » ;
- « Qualité de vie en Ehpad (volet 2) : Organisation du cadre de vie et de la vie quotidienne » ;
- « Qualité de vie en Ehpad (volet 3) : La vie sociale des résidents en Ehpad » ;
- « L'évaluation interne : repères pour les établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes » ;
- « Autisme et autres TED : interventions éducatives et thérapeutiques coordonnées chez l'enfant et l'adolescent » ;
- « L'évaluation interne : repères pour les services à domicile au bénéfice des publics adultes » ;
- « Accès aux droits des personnes accueillies dans les établissements et services du secteur de l'inclusion sociale relevant de l'article L312.1 du code de l'action sociale et des familles ».

Anesm
 5 rue Pleyel - Bâtiment Euterpe - 93200 Saint-Denis
 Téléphone 01 48 13 91 00
 Site www.anesm.sante.gouv.fr
 Toutes les publications de l'Anesm sont téléchargeables
 Édition Juin 2012

Tous secteurs ■
 Personnes âgées ■
 Personnes handicapées ■
 Protection de l'enfance ■
 Inclusion sociale ■