



PROJET D'ÉTABLISSEMENT 2023-2027

DIEM Centre Hérauritz

CHAPITRE 1

PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT ET DE SON POSITIONNEMENT

1. Présentation du Groupe UGECAM Aquitaine et de l'activité de l'établissement .. 6
2. La démarche participative et concertée de l'écriture du projet d'établissement 18
3. Diagnostic et analyse de positionnement..... 20
4. Modalités de suivi et d'évaluation du projet..... 22

CHAPITRE 2

ORIENTATIONS ET PROJETS 2023-2027

- Axe 1.** Conforter la place de l'établissement sur son territoire, contribuer à améliorer la réponse aux besoins en développant une approche inclusive dans la construction de parcours adaptés..... 26
- Axe 2.** Renforcer la place de la personne dans son accompagnement et favoriser l'expression de ses choix 29
- Axe 3.** Renforcer la démarche qualité, l'expertise et l'innovation..... 34
- Axe 4.** Promouvoir des modes de management et des organisations internes performantes et motivantes 39
- Axe 5.** Valoriser le patrimoine immobilier et l'adapter aux politiques de l'établissement..... 44



CHAPITRE 1

PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT ET DE SON POSITIONNEMENT



- 1. Présentation du groupe UGECAM Aquitaine et de l'activité de l'établissement**
- 2. La démarche participative et concertée de l'écriture du projet d'établissement**
- 3. Diagnostic et analyse de positionnement**
- 4. Modalités de suivi et d'évaluation du projet**

1.

Présentation du Groupe UGECAM Aquitaine et de l'activité de l'établissement

1.1. Présentation du Groupe UGECAM Aquitaine et valeurs communes

L'UGECAM Aquitaine (Union pour la Gestion des Etablissements des Caisses d'Assurance Maladie), gestionnaire d'établissements et services sanitaires et médico-sociaux est un organisme de l'Assurance maladie.

Cette structure du Régime Général de la Sécurité Sociale dispose, depuis 2000, d'une entité juridique unique de droit privé à but non lucratif.



En sa qualité d'organisme de sécurité sociale, et en cohérence avec les valeurs portées par l'Assurance Maladie et le groupe national UGECAM, l'UGECAM Aquitaine affiche clairement sa volonté :

- d'inscrire ses établissements dans une logique de solidarité et de non-discrimination,
- d'offrir à chaque usager une égalité dans l'accès à la santé et à l'accompagnement,
- de privilégier l'inclusion des usagers dans la vie sociale et professionnelle,

en s'appuyant sur des équipes formées, en garantissant une qualité de vie au travail tout en maîtrisant les équilibres financiers.

Acteur de la mise en œuvre des politiques publiques et sensible à la défense des droits et libertés des personnes accompagnées et de leur famille, l'UGECAM se positionne également comme un acteur participant au développement du pouvoir d'agir des personnes, tout en contribuant à la mise

en œuvre de projets innovants qu'ils concernent l'accompagnement des personnes ou les modes d'organisation dans une logique de co-construction.

1.2. Présentation de l'établissement

Le DIEM du Centre Hérauritz accompagne, depuis de nombreuses années, des jeunes en situation de handicaps moteurs avec troubles associés et des jeunes en situation de polyhandicap, en établissement ou en milieu ordinaire :

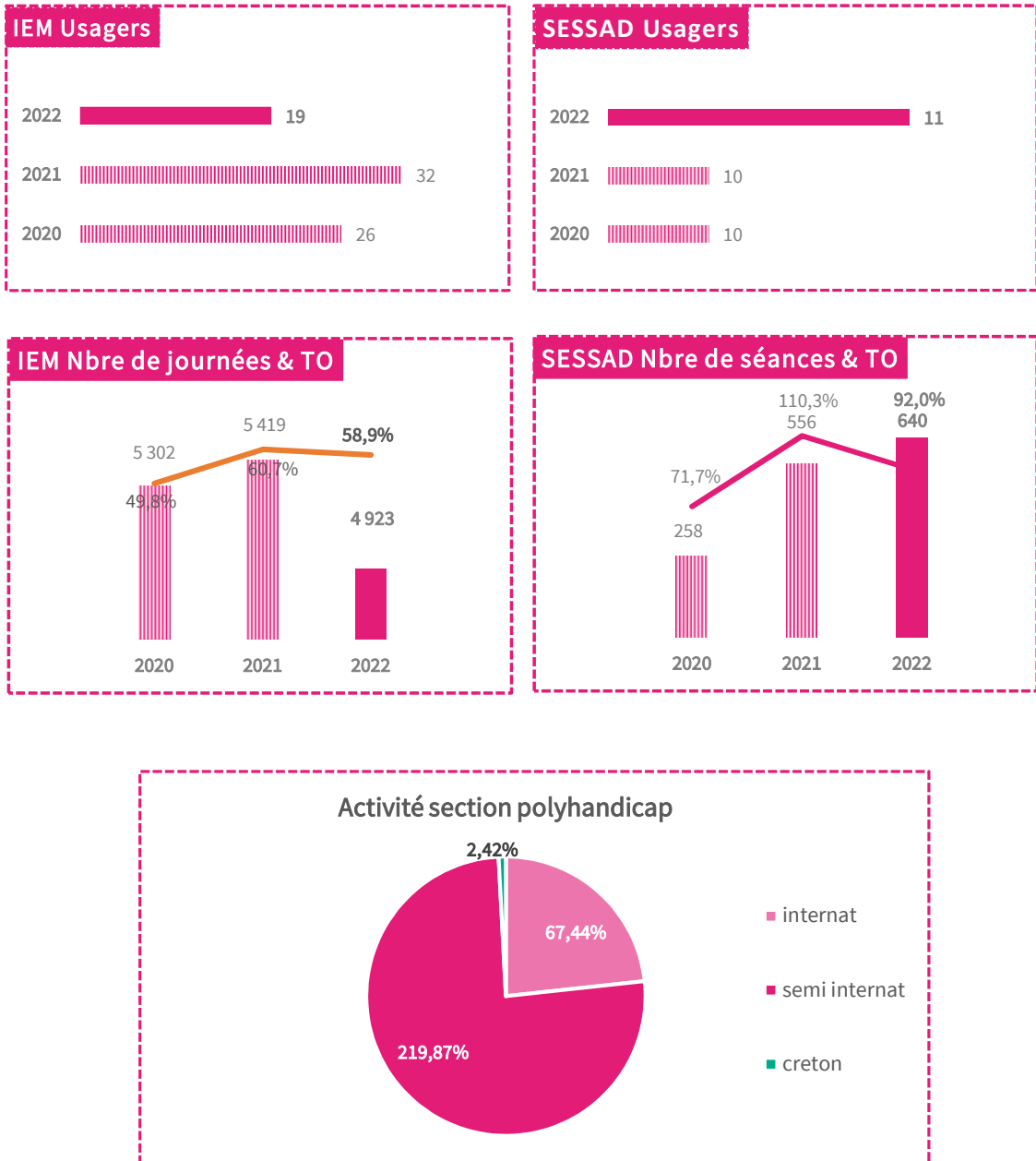
Plusieurs étapes relativement récentes ont jalonné les transformations du Centre :

- Dès décembre 2015, un nouvel arrêté conduit aux transformations suivantes :
 - augmentation de capacité de la MAS à 25 places dont 23 en internat et 2 en accueil de jour,
 - diminution de capacité de l'IEM à 29 places pour l'accueil du handicap moteur avec troubles associés et 10 places pour polyhandicapés,
 - maintien du SESSAD à 3 places.
- En décembre 2020, augmentation d'une place du SESSAD pour porter sa capacité à 4.
- La dernière autorisation réceptionnée en septembre 2022 permet le fonctionnement en dispositif avec les capacités suivantes qui seront installées progressivement sur la durée du CPOM :

DIEM	
IEM 11 Lits et 6 places Internat et Semi-Internat (10 places polyhandicap 7 places moteur)	SESSAD 17 Places
Accompagne des jeunes de 8 à 20 ans présentant une déficience motrice avec troubles associés ou en situation de polyhandicap avec un suivi médical et psychothérapeutiques	

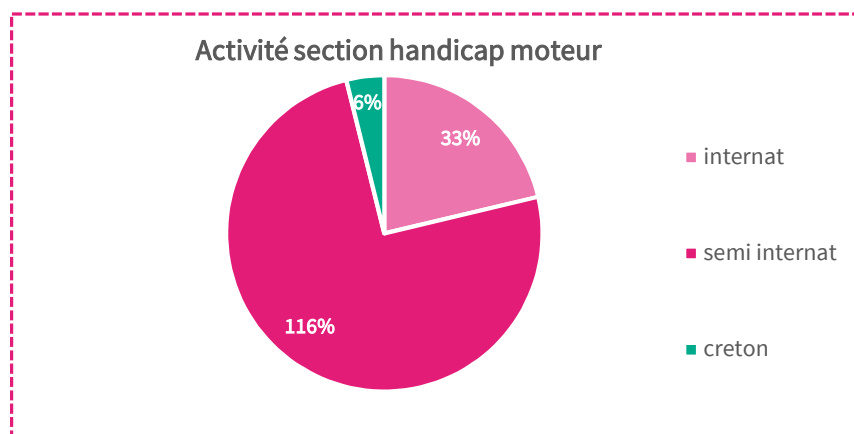
1.3. L'activité de l'établissement

Les principaux indicateurs



Le taux d'occupation moyen hors absentéisme pour l'unité polyhandicap était de 97,33 %.

Nous constatons un taux élevé de présence en semi-internat dû à la présence des jeunes en internat séquentiel. Cette demande de lien familial est extrêmement importante et le choix des familles se porte davantage sur des souhaits de nuits de répit que sur de l'internat de semaine.



Tout comme pour la section polyhandicap, le choix des familles d’avoir recours à de l’internat séquentiel est priorisé. Le faible taux d’occupation global de 53 % est dû au choix de ne pas re-proposer les places disponibles des sortants à de nouveaux candidats afin de répondre aux objectifs de diminution de places inclus dans le CPOM à partir de 2022.

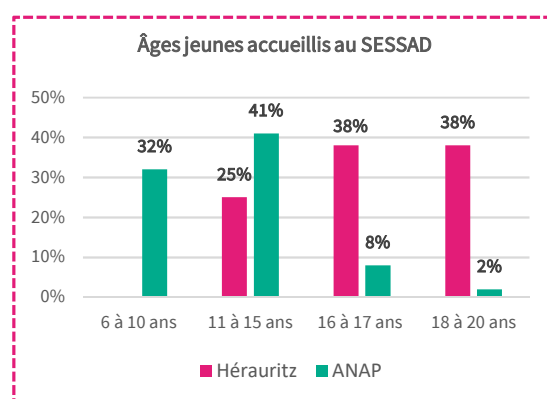
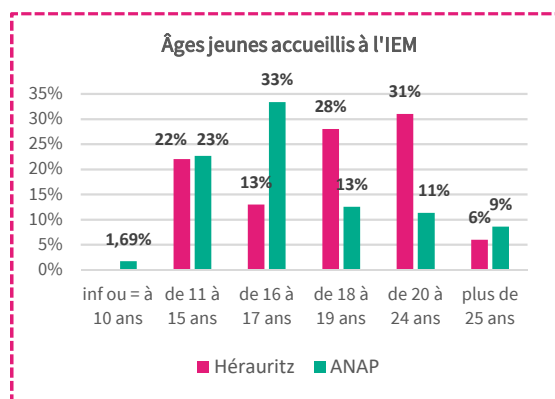
En outre, la fragilité des personnes accueillies et leurs besoins de soins augmentant à l’adolescence, conduisent chaque année à des multiples hospitalisations plus ou moins longues.

Le taux d’absentéisme contractualisé à 10 % maximum dans le CPOM ne tient pas compte de ce paramètre. Il sera à ajuster au fil des années.

Dans les 2 unités, le nombre de jeunes adultes maintenus dans le cadre de l’amendement Creton est faible (8,92 %). La qualité du travail en réseau et l’anticipation des sorties dès l’âge moyen de 18 ans contribuent à favoriser la dynamique de parcours des usagers.

A. Les particularités du public accompagné

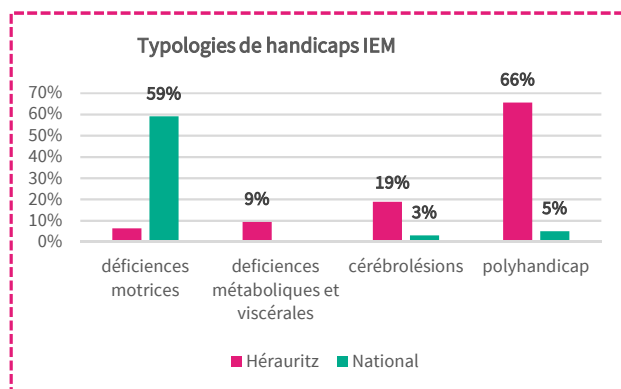
o Les âges



Nous constatons que les âges des publics accompagnés au sein de l’IEM et du SESSAD sont très différents des données ANAP issues d’établissements similaires au niveau national. Ceci s’explique par l’âge élevé d’entrée ainsi que par la dynamique partenariale et territoriale en place. La place nouvelle donnée à l’inclusion et au maintien en milieu ordinaire va nous conduire à évaluer le sens de ces repères d’âge tel que le précise le décret n°2017-982 du 9 mai 2017 tout en conservant notre spécialisation liée au projet thérapeutique, éducatif et pédagogique.

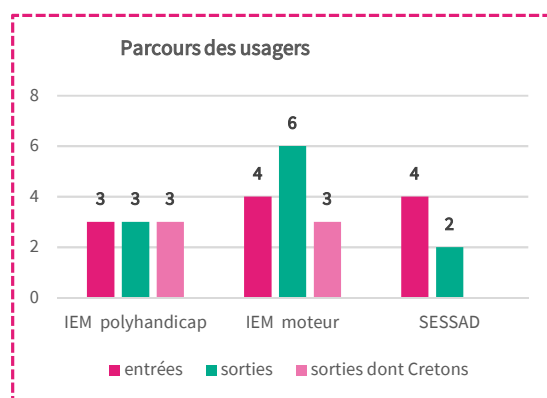
- Les typologies de handicaps et de déficiences

L'ensemble des jeunes suivis par le SESSAD présentent un handicap moteur en déficience principale et des troubles associés.



Le public accueilli à l'IEM est globalement très différent de celui accompagné au sein d'établissements similaires au national. Nous constatons notamment un écart important entre le handicap moteur et le polyhandicap/cérébrólésions.

- Les mouvements de l'année



La diminution des effectifs de l'IEM prévue dans l'agrément IEM moteur a entraîné des sorties non remplacées. Les effectifs de l'unité polyhandicap sont stables tandis que ceux du SESSAD sont en augmentation conformément aux dispositions du CPOM. Nous constatons néanmoins un déficit de recrutement au sein du SESSAD ce qui nous conduira à développer les actions de diversification de l'offre (fonctionnement en dispositif, abaissement de l'âge d'entrée, développement des partenariats et de la communication extérieure).

1.4. L'évolution des besoins et des capacités d'accueil

Le CPOM signé le 12 avril 2021 a été construit sur la base des constats suivants :

Les effectifs de l'IEM sont en baisse depuis de nombreuses années. Les demandes d'internat séquentiel et de semi-internat augmentent alors que celles d'internat de semaine diminuent. Les besoins de modularité de l'accompagnement sont exprimés majoritairement et la notion d'inclusion revêt une importance toujours plus grande. Le principe 1 place 1 suivi n'est plus adapté aux attentes des jeunes.

De même, les jeunes entrants vers l'âge de 14/15 ans sur la base du projet d'établissement précédent, contraignent les possibilités de maintien ou de retour en scolarité ordinaire. De ce fait, le temps de préparation du projet à la vie adulte est lui aussi limité.

En 2021/2022 nous avons priorisé les projets d'orientation des jeunes maintenus au titre de l'amendement Creton en secteur adulte. Il est donc pertinent de repenser pour les nouveaux entrants, l'âge d'entrée dans les 2 services.

Pour répondre à cette dynamique et l'intégrer dans une complémentarité territoriale et partenariale renforcée, nous allons développer des prestations centrées sur le volet inclusion scolaire et sociale, à partir de l'étape charnière de passage de l'élémentaire au collège pour l'IEM et le SESSAD.

Enfin, ces éléments nous ont conduits, à l'instar de ce qui est proposé en DITEP, de penser une réponse individualisée et ajustable aux besoins et souhaits de chaque jeune et sa famille. Ainsi le fonctionnement en dispositif nous paraît faciliter la dynamique de parcours de chacun et l'autodétermination.

Il nous faut proposer des prestations sur mesure qui vont répondre aux besoins d'individualisation des parcours.

1.5. Le projet architectural

Les locaux occupés actuellement par les usagers internes de l'unité "château" ne sont pas adaptés pour prendre en compte les besoins différents de rythmes, de stimulations sensorielles, d'activités et de soins. Ils sont trop dispersés et mal équipés.

L'organisation du bâti, ses équipements obsolètes, ses grands espaces difficilement modulables du fait de l'ancienneté du bâti de la partie château, ne répondent plus aux attentes des jeunes en situation de handicap moteur. Une réorganisation de ces espaces a été mise en œuvre pour répondre de manière temporaire à la fois à la diminution des effectifs, à l'accueil séquentiel et à la diversité des profils des jeunes accompagnés.

Les interventions en milieu ordinaire seront privilégiées.

Ces projets de modularité des accompagnements et de réorganisation de l'occupation du bâti sont aménagés de manière transitoire, dans l'attente du projet global de reconstruction du Centre en cours.

1.6. Présentation des prestations d'accompagnement de l'établissement

Les prestations de l'établissement, présentées sous la forme des prestations SERAFIN-PH couvrent l'ensemble des champs prévus par la nomenclature. Les exemples d'accompagnements listés ne sont pas exhaustifs.

Prestations de soins, de maintien et de développement des capacités fonctionnelles

Soins somatiques et Psychiques

Soins médicaux à visée préventive, curative et palliative

Soins techniques et de surveillance infirmiers ou délégués

Prestations des psychologues

Prestations des pharmaciens et préparateurs en pharmacie

L'établissement travaille l'évaluation des besoins en soins. Les soins somatiques et psychiques sont assurés par les professionnels salariés de l'établissement : un médecin (spécialiste neuro pédiatre) assure les suivis médicaux (consultations, prescriptions), mène des actions de prévention et assure la coordination avec les intervenants extérieurs (médecins spécialistes, intervenants paramédicaux et familles) et une équipe IDE est mutualisée avec la MAS.

L'accompagnement psychologique est assuré par des psychologues salariés. Le lien avec des intervenants extérieurs est fait le cas échéant.

Des actions d'éducation thérapeutique sont mises en place en fonction de la typologie du public (diabète par exemple).

L'établissement a conclu des conventions spécifiques permettant l'accès aux soins dentaires et gynécologiques permettant des consultations sur site.

Des conventions de partenariat sont également conclues avec des établissements de santé : permettant l'intervention d'un médecin MPR pour les ajustements d'appareillages, des suivis médicaux spécifiques et une convention avec l'HAD complète ce dispositif.

Un prestataire en art-thérapie intervient également.

Une convention avec une pharmacie de ville permet l'approvisionnement de l'établissement en médicaments et dispositifs médicaux.



Rééducation et réadaptation fonctionnelle

Prestations des auxiliaires médicaux

Les soins de rééducation, importants au regard de la typologie de public accompagné sont assurés par une équipe de professionnels salariés : kinésithérapeutes, ergothérapeute et psychomotricien.

Leurs interventions visent la surveillance de l'état orthopédique, l'entretien des structures musculotendineuses et le maintien des capacités fonctionnelles, la gestion des appareillages, l'accompagnement au confort, la surveillance des états respiratoires.

Un accompagnement aux activités physiques est réalisé et des actions d'éducation thérapeutique/auto rééducation sont travaillées.

Ces professionnels interviennent également dans le cadre des activités physiques adaptées mises en place par l'établissement, en interne et en lien avec des prestataires extérieurs.

L'établissement intervient ponctuellement au domicile pour des adaptations du logement et des observations en milieu de vie. Les professionnels sont également mobilisés, en lien avec le service social pour formaliser des demandes de financement de matériel spécifique.

Les évaluations des besoins sont aussi travaillées sur la base de l'attrait de la personnes après explications du sens.

Prestations en matière d'autonomie

Accompagnements pour les actes de la vie quotidienne

Accompagnements pour la communication et les relations avec autrui

Accompagnements pour prendre des décisions adaptées et pour la sécurité

Les prestations en matière d'autonomie sont assurées par les membres de l'équipe pluridisciplinaire composée, d'aides-soignants, d'aides médico-psychologiques et de moniteurs éducateurs.

Compte tenu du profil, de l'âge et du niveau de dépendance des jeunes accueillis, les prestations en matière d'autonomie concernent :

- les soins de nursing : hygiène corporelle, soins de confort, habillage, déshabillage,
- accompagnement à l'alimentation : aide totale pour les jeunes en situation de polyhandicap,
- l'accompagnement à « prendre soin de sa santé »,
- aide aux transferts,
- accompagnement à l'expression : communication verbale et non verbale, accompagnement à la communication adaptée,
- accompagnement pour l'orientation dans le temps et dans l'espace,
- sécurisation de soi et des autres,
- accompagnement au développement du pouvoir d'agir : gestion du stress, expression et prise d'initiatives, participation des jeunes au PAI (Projet Personnalisé d'Accompagnement).

Les jeunes sont systématiquement sollicités lors des accompagnements afin de favoriser l'expression de leur choix, leurs préférences,...



Prestation de coordination renforcée pour la cohérence du parcours

Cette prestation de coordination est assurée par les éducateurs spécialisés. Ils contribuent à la coordination des différents acteurs (sociaux, médico-sociaux ou de droit commun) intervenant dans le parcours de l'utilisateur : en institution, au domicile mais également dans les lieux de vie du milieu ordinaire (école, activités sociales, sportives et culturelles,...).

Le centre a des rapports réguliers avec l'équipe de la MDPH. Dans le cadre du parcours des jeunes accompagnés, des liens avec les établissements d'aval sont travaillés.

Des liens existent avec les partenaires extérieurs ressources en cas de situation complexe : Santé Services, Nid Marin, ASE, Centre hébergement, hôpital de jour, référent PAG de la MDPH (ex : organisation des budgets transports alloués par l'ARS).



Prestations pour la participation sociale

Accompagnements pour exercer ses droits

Accompagnements à l'expression du projet d'accompagnement individualisé

Accompagnements à l'exercice des droits et libertés

Les prestations pour la participation sociale sont assurées par les membres de l'équipe pluridisciplinaire composée, d'aides-soignants, d'aides médico-psychologiques, de moniteurs éducateurs et d'éducateurs spécialisés.

Le centre favorise l'accompagnement à la connaissance, la compréhension et l'exercice des droits fondamentaux et libertés individuelles : une charte bientraitance a été réalisée avec la participation des usagers et des familles.

Sur le thème de l'accès à la vie politique et citoyenne : des ateliers citoyenneté ont été mis en place et l'accès aux votes est organisé.

Sur le thème de l'intimité et de la vie affective : des réflexions sur les espaces (séparation mixte/non mixte), et le respect des règles de vie sont travaillées.

Vie spirituelle/religieuse : cette pratique se déroule à l'extérieur de l'établissement et sur demande : catéchisme par exemple. Les régimes religieux sont respectés.



Accompagnements au logement

Accompagnements pour vivre dans un logement

Accompagnements pour accomplir les activités domestiques

La question de l'accompagnement au logement autonome est limitée en raison du degré de dépendance des jeunes accompagnés. La majorité des orientations s'effectuent vers des MAS.

Au sein des unités d'internat, l'accompagnement y est individualisé : personnalisation possible de l'espace et respect du rythme de vie de chacun. Des temps libres en autonomie peuvent être organisés.

Pour ce qui concerne l'accompagnement pour accomplir les activités domestiques, l'autonomie du jeune est favorisé, dans la mesure du possible : Faire/défaire les valises, mettre la table, débarrasser, aller chercher le linge à la lingerie, choisir le linge...

Dans le cadre de l'accompagnement, une intervention à domicile de l'ergothérapeute et de l'assistante sociale est possible pour une adaptation et un accompagnement de la famille.



Accompagnements pour participer à la vie sociale

Accompagnements du lien avec les proches et le voisinage

Accompagnements pour la participation aux activités sociales et de loisirs

Accompagnements pour le développement de l'autonomie pour les déplacements

Les liens avec les familles sont maintenus en continu. Les jeunes sont accompagnés et sensibilisés à l'utilisation des réseaux sociaux.

Accompagnement à la vie en collectivité.

Activités sociales et de loisirs : de nombreux partenariats sont entretenus permettant ainsi la participation des jeunes à des activités sociales, culturelles ou sportives : la scène nationale, foot fauteuil, équithérapie, cinéma, orgue sensorielle, boccia, projet de participation aux jeux olympiques, sorties diverses. Ces activités sont proposées en partenariat avec des associations qui en facilitent l'organisation et le financement.

Partenariat handisport.

Pour ce qui concerne l'accompagnement à l'autonomie dans les transports : sensibilisation aux règles de sécurité routière, accompagnement à l'utilisation des transports en commun.

Un travail sur la signalétique de l'établissement et des alentours est organisé afin de favoriser les déplacements autonomes, quand cela est possible.

Des actions sont menées pour accompagner certains jeunes du SESSAD au passage du permis de conduire adapté.

Accompagnements en matière de ressources et d'autogestion

Accompagnements pour l'ouverture des droits

Accompagnements pour l'autonomie de la personne dans la gestion des ressources

Informations, conseils et mise en œuvre des mesures de protection des adultes

La présence d'une assistante sociale salariée permet de proposer un accompagnement adapté pour l'ouverture des droits : Aide au remplissage et constitution des dossiers MDPH.

Informations sur la couverture sociale (assurance maladie, mutuelle, prévoyance).

Des actions éducatives sont menées par les éducateurs spécialisés pour les questions relatives au budget.

Accompagnement des parents dès le début de la procédure de mise en œuvre des mesures de protection.



Accompagnements pour exercer ses rôles sociaux

Accompagnements pour mener sa vie d'élève, d'étudiant ou d'apprenti

Accompagnements pour préparer sa vie professionnelle

Accompagnements pour mener sa vie professionnelle

Accompagnements pour réaliser des activités de jour spécialisées

Accompagnements de la vie familiale, de la parentalité, de la vie affective et sexuelle

Accompagnements pour l'exercice de mandats électoraux, la représentation des pairs et la pair aidance

La scolarisation des jeunes accompagnés est organisée au regard de leurs besoins :

- au sein de l'unité d'enseignement du Centre,
- en inclusion scolaire en milieu ordinaire : en ULIS.

Le temps scolaire est adapté et variable en fonction des besoins identifiés et des potentialités.

Plusieurs activités sont travaillées de manière individuelle ou collective :

- projets culturels (musique), concert, film,
- projets thérapeutiques (art-thérapie, médiation animale), jacuzzi, détente massage,
- sports adaptés,
- activités collectives ou individuelles : cuisine, jardinage, contes et lectures, activités manuelles (cartes de vœux, photos, cadeaux...).

Les projets d'inclusion sociale sont travaillés par l'éducateur spécialisé : ils concernent essentiellement les projets d'orientation vers des structures adultes.

Le Centre propose des ateliers de sensibilisation à la vie affective et sexuelles : échanges et, rappel de l'importance du consentement, de la possibilité de dire non.

Les actions de pair-aidance sont encouragées : solidarité et entraides entre usagers.

Le développement du pouvoir d'agir est favorisé par la valorisation du jeune, la prévention et l'anticipation des risques, une observation fine des besoins et leur sollicitation sur les décisions qui les concernent : être à l'écoute, prise d'initiative, ...

Participation aux réunions (CVS, réunions des résidents), choix des photos pour Linestie.

Pour les non-verbaux : adaptation de l'activité suite à une évaluation des changements de comportements (joie, satisfaction, mal-être...).

1.7. Présentation des prestations indirectes

Prestations indirectes - Fonctions gérer, manager, coopérer

Les fonctions suivantes sont assurées en interne à l'établissement par les équipes administrative et logistique :

- pilotage et direction,
- gestion des ressources humaines,
- Communication,
- démarche d'amélioration continue de la qualité,
- gestion des relations partenariales et fonction d'appui ressources.

Le siège est présent en appui sur ces prestations.

Fournir des repas

Matériels de cuisine

Production de repas

Mise à disposition des repas : du service à table jusqu'au service à domicile

Transports des biens et matériels liés à la restauration et l'entretien du linge

La production de repas est externalisée et confiée à une société extérieure.

L'établissement organise l'adaptation de l'alimentation en fonction des besoins : suivi des régimes et adaptation des textures.

Entretenir le linge

Matériels de blanchisserie

Traitement du linge

Le Centre organise l'entretien du linge des usagers de manière ponctuelle lorsque cela est nécessaire en semaine pour les jeunes présents à l'internat.

L'entretien du linge plat et des tenues professionnelles est externalisé.

Transports liés au projet individuel

Transports liés à accueillir

Transports liés aux prestations de soins, de maintien et de développement des capacités fonctionnelles

Transports liés à l'autonomie

Transports liés à la participation sociale

Le poste transports représente une charge importante pour l'établissement.

Une société extérieure assure la majorité des transports des usagers entre leur domicile et le centre. Les transports organisés par l'établissement concernent les sorties vers l'extérieur ou les accompagnements ponctuels.

Locaux et autres ressources pour accueillir

Locaux et autres ressources pour héberger

Locaux et autres ressources pour accueillir le jour

Locaux et autres ressources pour prodiguer les soins, le maintien et le développement des capacités fonctionnelles

Locaux et autres ressources pour gérer, manager, coopérer

Hygiène, entretien, sécurité incendie, espaces extérieurs

Le centre dispose de deux unités d'hébergement permettant l'accueil en internat (de façon modulée en fonction des besoins individualisés).

Des locaux spécifiques et identifiés permettent l'organisation d'activités et servent de lieux de vie pour les usagers.

L'entretien et l'hygiène des locaux est assuré de manière mutualisée entre du personnel interne et un prestataire extérieur. Un agent d'entretien assure la maintenance du bâtiment.

L'entretien des espaces verts est confié à un prestataire extérieur.

2.

La démarche participative et concertée de l'écriture du projet d'établissement

2.1. Présentation de la démarche

La démarche d'élaboration du projet d'établissement a débuté en avril 2022. Elle s'est appuyée sur un comité de pilotage régional qui a permis d'élaborer une trame commune et une cohérence de présentation des ESMS UGECAM Aquitaine prenant en compte les orientations des politiques publiques incluses dans le projet du Groupe.

Ce projet d'établissement est également rédigé de manière participative afin qu'il soit le plus fidèlement représentatif du fonctionnement actuel et qu'il propose un plan d'action partagé par tous.

Sa conception a été conduite entre mai et novembre et a été organisée de la manière suivante :

- enquêtes : des questionnaires ont été transmis à l'ensemble du personnel du Centre, aux familles des usagers et aux partenaires. Ils ont eu pour objectif de mettre en lumière les points forts perçus de l'établissement, les prestations à améliorer et de préciser l'ancrage sur le territoire,
- groupes de travail sur la base de la nomenclature Serafin PH dont les objectifs ont été de décrire, sur la base du référentiel l'existant et les axes de progrès identifiés,
- état des lieux des pratiques actuelles réalisé par un cabinet extérieur au regard des objectifs du CPOM. Rencontres avec des professionnels de chaque service, des usagers et des familles ou représentants légaux ayant abouti aux constats suivants qui sont intégrés dans les plans d'action :
 - 1) mettre en place des formats de réunion adaptés permettant la communication ascendante et descendante entre les équipes et l'équipe de direction,
 - 2) mettre en place une réflexion sur l'évolution des missions des différentes catégories de professionnels dans le cadre de l'évolution de l'offre,
 - 3) réfléchir aux formations qui seraient intéressantes pour acculturer les professionnels sur les grands enjeux de la transformation de l'offre.
- Animation d'un COFIL de direction pour consolider les constats et orientations issues des groupes de travail

Cette réflexion collective a permis de faire émerger les principales orientations stratégiques ci-dessous.

Elles composeront le plan d'amélioration continu des pratiques à mener durant les 5 prochaines années :

- 1) conforter la place de l'établissement sur son territoire,
- 2) renforcer la place de la personne dans son accompagnement et favoriser l'expression de ses choix,
- 3) renforcer la démarche qualité, l'expertise et l'innovation,

- 4) promouvoir des modes de management et des organisations internes performantes et motivantes,
 - 5) valoriser le patrimoine immobilier.
- Résultat des enquêtes menées
 - 149** enquêtes envoyées :
 - 30** partenaires (15 retours)
 - 60** professionnels (17 retours)
 - 59** familles (22 retours)
 - **54** retours

Période : Juin 2022

Taux de retour : 36,24 %

Objectif : participation, prise en compte des avis/suggestions de toutes les parties prenantes dans le cadre de la rédaction du nouveau projet d'établissement

Les points de satisfaction

- **Le personnel** : disponibilité, dévouement, dialogue, écoute
- **L'environnement du Centre** : le parc, le calme des environs
- **Communication** avec partenaires extérieurs
- Reconnaissance de l'**expertise** et de la **qualité de l'accompagnement** proposé aux résidents
- **Valeurs communes**, dirigées vers le résident ; bienveillance, respect entraide, engagement, dévouement

Les besoins/envies exprimés

- **Manque de personnel** : personnel + fixe, moins d'intérimaires
- **Vétusté** des locaux actuels, éloignement des locaux
- **Communication** avec les familles, défaut d'implication dans les activités
- **Intervenants extérieurs** socio-culturels moins présents
- **Partenaires ressources**, pas assez connus par les professionnels
- **Ecoute** et **communication** avec les résidents à renforcer
- Défaut de **formalisation**, de **traçabilité**

3.

Diagnostic et analyse de positionnement



FORCES

Appartenance au Groupe UGECAM
Mutualisations importantes
Démarches qualité déployée : PACQ, EI, EE, sécurisation des soins
Situation financière
Des champs de compétences identifiés
Engagement de l'établissement dans la démarche RAPT
Engagement démarche de certification Cap Handéo (polyhandicap)
Personnalisation et modularité des accompagnements



FAIBLESSES

Outils de pilotage et d'analyse de gestion à renforcer
GPEC à formaliser
Communication interne et externe
Taux de vétusté global assez important
Taux de scolarisation en milieu ordinaire insuffisant
Inadéquation des agréments à la réalité de l'activité et des besoins
Tranche d'âges restrictive dans l'autorisation
Nombre important de jeunes accueillis au titre de l'amendement CRETON
Inadaptation des locaux
Démarche inclusive à développer
Prévention et accès aux soins à consolider
Absence d'outils métier adapté (DUI)



OPPORTUNITES

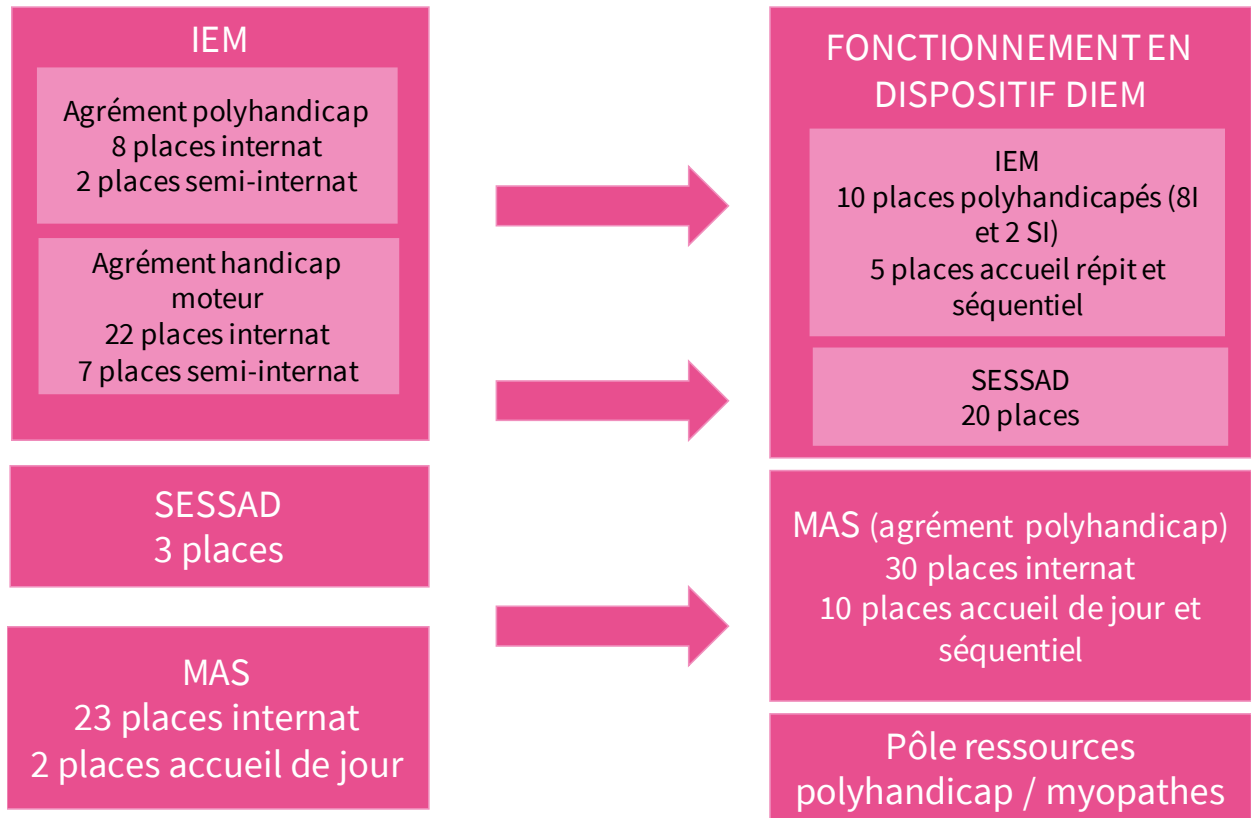
Fonction qualité en cours de réorganisation
Plan de formation pour le virage inclusif et l'accompagnement au changement
Expertises à valoriser (polyhandicap)
Partenariats inclusifs à développer
Fonctionnement en dispositif
Développement des réponses partenariales
Identification de besoins de répit des aidants plus importants



MENACES

Taux de vétusté de certains locaux et des équipements
Difficultés de recrutements sur certains métiers
Implantation rurale

- Propositions ayant initié les transformations du Centre Hérauritz dans le CPOM. La montée en charge de la transformation et de l'installation des places se fera de manière progressive sur la durée totale du CPOM



4.

Modalités de suivi et d'évaluation du projet

De la même manière que le CPOM fait l'objet d'un suivi régulier en lien avec les autorités de tutelles dans le cadre des comités de suivi, les projets d'établissement des ESMS et plus particulièrement leurs objectifs opérationnels seront intégrés dans les plans d'actions qualité de chacun des établissements.

Ces derniers seront pilotés par une instance spécifique mise en place afin de suivre la programmation des orientations, les actualiser éventuellement et assurer une traçabilité de leur progression.

Par ailleurs des indicateurs d'évaluation seront mis en place aussi bien qualitatifs que quantitatifs :

- indicateurs de gestion,
- indicateurs relatifs à l'activité et aux modalités d'accompagnement,
- suivi de la qualité de l'accompagnement via les évaluations de la qualité et la remontée d'enquêtes auprès des personnes accompagnées, des familles, des partenaires et des salariés,
- suivi des plans d'action mis en œuvre : Accès à la santé, QVCT (Qualité de vie et des conditions de travail), RSO (Responsabilité sociétale des organisations), ...



CHAPITRE 2

ORIENTATIONS ET PROJETS 2023-2027



Axe 1. Conforter la place de l'établissement sur son territoire, contribuer à améliorer la réponse aux besoins en développant une approche inclusive dans la construction de parcours adaptés

Axe 2. Renforcer la place de la personne dans son accompagnement et favoriser l'expression de ses choix

Axe 3. Renforcer la démarche qualité, l'expertise et l'innovation

Axe 4. Promouvoir des modes de management et des organisations internes performantes et motivantes

Axe 5. Valoriser le patrimoine immobilier et l'adapter aux politiques de l'établissement

AXE 1

Conforter la place de l'établissement sur son territoire, contribuer à améliorer la réponse aux besoins en développant une approche inclusive dans la construction de parcours adaptés

Les dispositifs d'accompagnement multiples à l'instar de ce qui est proposé pour les DITEP sont des modèles nouveaux et expérimentaux, qui vont modifier la manière de concevoir et d'accompagner les parcours des personnes dans les ESMS. Le secteur médico-social est en pleine transformation avec un objectif de modernisation, d'efficacité et de professionnalisation.

Le référentiel Serafin PH va bousculer les pratiques actuelles ; il permettra notamment de valoriser les activités d'expertise des établissements via la mise en avant d'une nouvelle nomenclature d'évaluation des besoins et des prestations réalisées.

L'agrément obtenu en mai 2022, joue un rôle clef dans la fluidité de parcours possible et attendue en mixant les prestations et les lieux possibles d'intervention.


Le DIEM Héauritz se singularise par le projet innovant de fonctionnement en dispositif. Il a été travaillé en collaboration avec l'adresseur (La MDPH), les partenaires (EN et autres IEM et SESSAD du territoire), médecins hospitaliers, etc. et est à consolider. Il va nous permettre de fonctionner selon des parcours identifiés et coordonnés en interne et avec les autres acteurs du territoire.

IL s'agit donc d'adapter les pratiques afin de répondre aux besoins de manière individualisée, de développer les compétences des professionnels et la dynamique territoriale pour maintenir un haut niveau de technicité médicale, paramédicale et socioéducative favorisant le maintien à domicile et l'inclusion en milieu ordinaire.


Objectif 1

ADAPTER NOS PRATIQUES POUR RÉPONDRE AUX BESOINS INDIVIDUELS RECENSÉS

Les besoins d'individualisation des prestations sont de plus en plus exprimés par les jeunes et leurs familles. La modularité des accompagnements fait partie intégrante des objectifs d'accompagnements exprimés. Le fonctionnement en dispositif envisagé est innovant. Il vise à répondre à des besoins d'inclusion scolaire et sociale et de préparation anticipée à la plus grande autonomie possible à l'âge adulte.

Innover en développant un fonctionnement en dispositif pour répondre aux besoins multiples et évolutifs des jeunes en situation de handicap moteur	
<p>Actions et Moyens</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Adapter l'offre de service par la mise en œuvre d'un fonctionnement en dispositif ➤ Définir les combinaisons possibles des prestations proposées par l'IEM et le SESSAD pour les rendre lisibles et modulables ➤ Structurer et développer les prestations en faveur du milieu ordinaire sur le mode Serafin PH ➤ Aménager le bâti pour proposer des modes d'accueil et d'accompagnement mixtes ➤ Transformer l'UEI en UEE et renforcer les liens avec les dispositifs scolaires ordinaires existants
 <p>Acteurs à mobiliser</p>	<p>Partenaires institutionnels, de droit commun Education nationale MDPH Equipe mobile d'accès à la scolarisation</p>


L'accompagnement de l'enfant en situation de handicap moteur ou de polyhandicap en institution naît de l'impossibilité de poursuivre la scolarisation en milieu ordinaire et le maintien des prestations de soins à domicile.

Développer plus précocement les interventions en milieu ordinaire	
<p>Actions et Moyens</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Renforcer la place des familles en reconnaissant et s'appuyant sur leur expertise ➤ Abaisser l'âge d'entrée dans le dispositif pour développer les possibilités d'inclusion scolaire à l'âge charnière école élémentaire /collège ➤ Redonner aux familles une place centrale dans l'éducation de leur enfant en leur apportant notre expertise à domicile ➤ Développer l'aide aux aidants ➤ Envisager des propositions d'habitat inclusif et travailler l'autonomie dans le logement
 <p>Acteurs à mobiliser</p>	<p>Dispositifs de droit commun du territoire Intervenants à domicile Equipe mobile polyhandicap du Nid Béarnais HAD Intervenants sociaux, professionnels, sportifs, associatifs, loisirs Partenaires extérieurs mobilisés dans le logement adapté</p>

Objectif 2

RENFORCER LES SPÉCIFICITÉS D'INTERVENTION DU DIEM EN LIEN AVEC LES ACTEURS DU TERRITOIRE

Les liens institutionnels et la reconnaissance sur le territoire se sont distendus avec la crise sanitaire. Les moyens de coopération et de spécialisation dans les prestations à proposer sont à affiner et à articuler sur le territoire pour mieux répondre à l'ensemble des besoins exprimés.

Développer la reconnaissance de l'expertise de l'établissement sur le territoire			
<p>Actions et Moyens</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Coopérer de manière plus active avec les partenaires institutionnels du territoire pour diversifier et spécialiser les prestations proposées ➤ Définir le territoire d'intervention en lien avec le COEM d'Aintzina ➤ Développer les parcours partagés pour répondre aux besoins des personnes à besoins multiples ➤ Renforcer les rencontres avec les partenaires hospitaliers, la médecine de ville et la MDPH ➤ Participer aux groupes de travail interinstitutionnel IEM/EEAP ➤ Communiquer sur nos savoirs faire et notre technicité en matière de polyhandicap en structurant nos prestations pour viser une reconnaissance en tant que Centre Ressource Polyhandicap ➤ Développer la coopération avec l'éducation nationale 		
<p>Acteurs à mobiliser</p> 	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> IEM, IME, EEAP Plateformes de services Enseignants Référents COEM Aintzina </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> MDPH, SESSAD HAD Inspecteur IEN ASH </td> </tr> </table>	IEM, IME, EEAP Plateformes de services Enseignants Référents COEM Aintzina	MDPH, SESSAD HAD Inspecteur IEN ASH
IEM, IME, EEAP Plateformes de services Enseignants Référents COEM Aintzina	MDPH, SESSAD HAD Inspecteur IEN ASH		

AXE 2

Renforcer la place de la personne dans son accompagnement et favoriser l'expression de ses choix

La thématique de l'expression et la participation des jeunes répond à l'une des priorités de la loi 2002-2 rénovant l'action sociale et médico-sociale, qui a réaffirmé la place et les droits des jeunes.

Au regard de la typologie de public accompagné à Héauritz, l'enjeu essentiel est d'accompagner les possibilités d'expression de leurs choix à l'aide d'outils adaptés favorisant l'expression et le développement du pouvoir d'agir. L'association de l'utilisateur à l'ensemble de son parcours est un droit que l'établissement se doit d'accompagner.

Cet objectif passe également par la possibilité d'accéder aux informations pour que les usagers fassent valoir leurs droits : citoyenneté (droits et devoirs), accès au logement, accès aux soins, accès à l'information (vie sexuelle et affective).


Objectif 3


DÉVELOPPER DES ACTIONS VISANT A ENCOURAGER LE POUVOIR D'AGIR DES PERSONNES ACCOMPAGNÉES

Les démarches d'admission et de parcours de l'utilisateur sont structurées autour de la personnalisation de l'accompagnement. Dans la mesure du possible, il est sollicité pour exprimer ses demandes/souhaits, en amont et tout au long du parcours.

Ces démarches méritent d'être structurées et harmonisées afin de rendre lisibles les temps de choix de l'utilisateur.

En appui de ces démarches, il est nécessaire de mettre en place des outils adaptés permettant de favoriser l'expression des usagers qui en présentent le plus de difficultés. L'utilisation d'outils de CAA reste très sommaire, limitant les possibilités de prise en compte des droits et des choix de la personne accueillie.

Prendre en compte les choix de l'utilisateur tout au long de son parcours de vie			
Actions et Moyens	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Définir à chaque étape les prestations à mobiliser afin d'assurer l'expression de ses attentes/besoins, dans le respect du consentement éclairé ➤ Renforcer la participation de l'utilisateur dans la mise en œuvre et l'évaluation de son PAI ➤ Formaliser les processus – circuit usager en incluant les modalités de prise en compte du choix de l'utilisateur ➤ Renforcer l'accompagnement de l'utilisateur jeune majeur sur les questions liées à ses droits (vote, gestion du budget...) ➤ Mener une réflexion avec l'utilisateur et/ou sa famille sur les questions liées à la vie affective, sexuelle, relationnelle : l'inclure dans le PAI ➤ Développer l'approche Serafin-PH afin de permettre l'évaluation des prestations proposées au regard de l'évolution des besoins de la personne 		
 Acteurs à mobiliser	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; border: none;"> Personne d'accompagnement Educatrice spécialisée </td> <td style="width: 50%; border: none;"> Assistante sociale Psychologue </td> </tr> </table>	Personne d'accompagnement Educatrice spécialisée	Assistante sociale Psychologue
Personne d'accompagnement Educatrice spécialisée	Assistante sociale Psychologue		

S'équiper d'outils de communication alternative et/ou augmentée (CAA) pour soutenir la participation et l'expression de l'utilisateur			
Actions et Moyens	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mettre en place les outils/les méthodes adaptés à l'expression des choix des usagers ➤ Renforcer le respect de leurs droits tout au long de leur parcours de vie ➤ Favoriser leur autodétermination pour les rendre acteurs de leur parcours et dans l'expression de leur santé ➤ Adapter/développer les outils, les langages, les méthodes de CAA afin de rendre accessible les informations aux usagers verbaux et non verbaux : robot Leka, communication visuelle, audio... ➤ Permettre de ce fait la mise en œuvre de l'éducation thérapeutique ➤ Adapter/développer les outils d'évaluation (ex : grille d'évaluation de la douleur...) ➤ Organiser le recueil de l'expérience usager dans le cadre des immersions en milieu ordinaire ou autre établissement médico-social (appréciation de l'utilisateur sur ses compétences, habitudes, adaptation de l'environnement, ex : stage) ➤ Organiser la formation des équipes à l'utilisation des nouvelles méthodes de CAA et de prise en compte de la santé 		
 Acteurs à mobiliser	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; border: none;"> Personnel d'accompagnement Educatrice spécialisée Orthophoniste </td> <td style="width: 50%; border: none;"> IDE Médecins Psychologue </td> </tr> </table>	Personnel d'accompagnement Educatrice spécialisée Orthophoniste	IDE Médecins Psychologue
Personnel d'accompagnement Educatrice spécialisée Orthophoniste	IDE Médecins Psychologue		


Objectif 4

GARANTIR LE PARCOURS DE SANTE ET DEVELOPPER L'ACCES A LA SANTE DE L'ENSEMBLE DES PERSONNES ACCOMPAGNEES

Les moyens de coopération et de spécialisation dans les prestations à proposer sont à affiner et à articuler sur le territoire pour mieux répondre à l'ensemble des besoins en matière de parcours de santé.

Des partenariats avec des professionnels de santé sont en place ; ils nécessitent d'être poursuivis et étendus.

Les accompagnements des usagers sont réalisés par les familles mais coordonnés par le médecin de Centre.

Développer les partenariats sur le territoire en matière d'accès aux soins									
Actions et Moyens	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Elargir le réseau en matière de partenaires de santé (partenaires hospitaliers, médecine de ville) pour améliorer le parcours de soins des usagers ➤ Développer les liens avec des SSR et les centres de rééducation post-opératoires ➤ Développer la qualité d'accueil des usagers dans les services externes ➤ Revoir la convention avec l'HAD et le SSR des Embruns ➤ Formaliser les interventions des partenaires de soins existants par la signature de conventions ➤ Coopérer avec les partenaires institutionnels du territoire pour mettre en place une astreinte infirmière de nuit ➤ Conventionner avec les partenaires hospitaliers pour faciliter les consultations et suivis en matière de soins ➤ Ecrire le projet de soins et affiner le circuit du médicament ➤ Actualiser la cartographie des partenaires en matière de soins ➤ S'inscrire sur la plateforme OMNIDOC 								
 Acteurs à mobiliser	<table border="0"> <tr> <td>Plateformes de services</td> <td>HAD</td> </tr> <tr> <td>Médecine de ville</td> <td>Réseau OMNIDOC</td> </tr> <tr> <td>Etablissements médico-sociaux du territoire</td> <td>IDE</td> </tr> <tr> <td>Professionnels de soins extérieurs</td> <td></td> </tr> </table>	Plateformes de services	HAD	Médecine de ville	Réseau OMNIDOC	Etablissements médico-sociaux du territoire	IDE	Professionnels de soins extérieurs	
Plateformes de services	HAD								
Médecine de ville	Réseau OMNIDOC								
Etablissements médico-sociaux du territoire	IDE								
Professionnels de soins extérieurs									


Objectif 5

FAVORISER LA PARTICIPATION DE L'USAGER À LA VIE SOCIALE ET INSTITUTIONNELLE

La participation de l'utilisateur est organisée dans l'établissement, à différentes échelles :

- choix des activités internes et externes (sorties, programme télé, repas ...),
- élection des représentants des usagers au CVS,
- représentation de certains usagers au CVS, à la commission des menus,
- participation aux activités de quartier, en lien avec l'école par exemple.

La prise en compte du vécu, du parcours, de l'expérience des usagers et de leurs familles doit permettre d'ajuster en continu les réflexions menées par les équipes.


Développer la dynamique participative à la vie institutionnelle	
Actions et Moyens	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Associer les usagers à la vie collective de l'établissement ➤ Recueillir leurs satisfactions et insatisfactions quant aux prestations proposées ➤ Tenir compte de l'expérience des usagers dans l'amélioration de nos pratiques ➤ Adapter le questionnaire de satisfaction à la compréhension de chaque usager ➤ CVS : organiser les temps de préparation et de restitution avec tous les usagers ➤ Organiser des ateliers, temps de réflexion sur des thèmes spécifiques (ex : vie citoyenne, vie affective...) ➤ Développer les actions de pair-aidance ➤ Solliciter le usager et/ou famille dans les "accompagnés traceurs" (dans le cadre de l'évaluation de la qualité) et autres groupes de travail
 Acteurs à mobiliser	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p>Personnel d'accompagnement Educatrice spécialisée Représentants du personnel au CVS</p> </div> <div style="width: 45%; text-align: right;"> <p>Psychologue</p> </div> </div>

Objectif 6

INSTAURER UNE CULTURE DE L'ETHIQUE ET DES BONNES PRATIQUES PROFESSIONNELLES EN RÉFÉRENCE À LA HAS

Une instance de réflexion sur la bientraitance existe dans l'établissement. Elle se veut participative et porte sur l'engagement d'actions concrètes : définition d'une Charte de bientraitance, réalisation d'une chanson/clip de Rap sur le thème du respect.

La poursuite des travaux de cette instance est à généraliser.

Maintenir une veille active autour de la notion de bientraitance et d'éthique en y associant les usagers									
Actions et Moyens	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Associer les usagers aux réflexions sur la bientraitance institutionnelle ➤ Améliorer de manière continue la réflexion autour des pratiques bientraitantes et de l'éthique ➤ Professionnaliser l'accompagnement à partir de l'expérience des usagers ➤ Poursuivre les réflexions sur la bientraitance avec les usagers : analyse de situations, de thématiques spécifiques ➤ Poursuivre les réunions du comité bientraitance et les partager avec le CVS ➤ Inclure dans le plan de formation l'analyse systématique des RBPP et des spécificités liées au polyhandicap pour tous les nouveaux professionnels 								
 Acteurs à mobiliser	<table border="0"> <tr> <td>Personnel d'accompagnement</td> <td>Assistante sociale</td> </tr> <tr> <td>Educatrice spécialisée</td> <td>Médecin</td> </tr> <tr> <td>Référents bientraitance</td> <td>Psychologue</td> </tr> <tr> <td>CVS</td> <td></td> </tr> </table>	Personnel d'accompagnement	Assistante sociale	Educatrice spécialisée	Médecin	Référents bientraitance	Psychologue	CVS	
Personnel d'accompagnement	Assistante sociale								
Educatrice spécialisée	Médecin								
Référents bientraitance	Psychologue								
CVS									

AXE 3

Renforcer la démarche qualité, l'expertise et l'innovation

La démarche qualité contribue à la mise en œuvre effective des droits des usagers, à une prise en charge et un accompagnement adaptés à leurs besoins. Mettre en œuvre l'amélioration continue des pratiques devient nécessaire dans un environnement mouvant et en perpétuel changement.

Démarche volontariste et collective, le processus d'amélioration de la qualité doit être engagé par l'établissement de façon pérenne afin de conforter ses points forts d'une part, et d'autre part d'identifier et de travailler sur ses points faibles.

Cet axe vise tout à la fois le respect des dispositions légales en matière de respect des droits des usagers et d'évaluation mais aussi la mise en œuvre d'une politique qualité intégrée qui se veut systémique, accessible à tous (professionnels, usagers, familles) et participative. Les croisements de regards entre tous les acteurs de l'accompagnement, y compris l'utilisateur lui-même, doivent être encouragés, à tous les niveaux, afin de favoriser une co-construction des projets durable et efficace.


Objectif 7


DÉFINIR ET MENER UNE POLITIQUE QUALITÉ PARTICIPATIVE

Mener une politique qualité/gestion des risques, c'est définir l'offre de service répondant aux attentes et besoins des personnes accueillies et de leur entourage dans le respect des recommandations de bonnes pratiques et des référentiels d'accompagnement, du cadre réglementaire et légal qui structurent notre accompagnement.

Portée par la direction, elle va définir les orientations et intentions générales sur la démarche d'amélioration de la qualité.

La définition et la mise en œuvre d'une culture qualité, véritable levier à l'amélioration des pratiques, doit être portée par l'établissement par la définition de normes et de valeurs communes. L'appropriation de ces normes et valeurs par tous les professionnels doit être, à ce titre, engagée et accompagnée, notamment par le recueil de la parole et de l'expérience de tous.

Formaliser la politique qualité / gestion des risques	
Actions et Moyens	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Structurer et porter la démarche qualité au niveau institutionnel ➤ Décliner la politique qualité du Centre Héauritz en objectifs et actions prioritaires, de manière centralisée ➤ Formaliser l'organisation de la démarche d'amélioration continue de la qualité (acteurs, processus...) ➤ Formaliser un Plan d'Action Qualité unique (PAQ) ➤ Sensibiliser l'encadrement à l'intérêt et à l'utilisation du PAQ ➤ Définir les modalités de suivi / d'évaluation des actions
 Acteurs à mobiliser	Direction Responsable qualité Responsables de services

Instaurer une démarche qualité progressive, gage d'acculturation du personnel	
Actions et Moyens	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Déployer la politique qualité, de manière opérationnelle ➤ Impliquer l'ensemble des acteurs afin d'obtenir une adhésion des équipes à la démarche ➤ Intégrer la dynamique d'amélioration des pratiques dans le quotidien des professionnels, en routine ➤ Sensibiliser les professionnels aux notions clés de la démarche qualité, de manière continue (formations, temps de rencontre sur des thématiques spécifiques...) ➤ Communiquer sur les actions réalisées, valoriser les réalisations des équipes (flash qualité, retours en réunion...) ➤ Formaliser les temps de coordination en équipe pluridisciplinaire (cartographie des réunions, comptes rendus...) ➤ Mener des revues collectives des données qualité permettant aux professionnels d'être force de proposition d'actions
 Acteurs à mobiliser	Direction Responsable qualité Responsables de services


Objectif 8

AMÉLIORER LA FORMALISATION ET LA TRACABILITÉ DES INFORMATIONS

La culture de l'écrit et de la traçabilité des informations semble présente dans l'établissement. Cependant, l'utilisation des supports papiers, très variés, est encore très généralisée entraînant une perte d'informations, un défaut de structuration des données, une perte de temps évidente.

Le réseau informatique commun ne permet pas aujourd'hui d'optimiser le partage des données et n'est pas un système documentaire efficient.


Conformément à la politique nationale des UGECAM en ce qui concerne les ESMS, l'objectif est de mettre en œuvre un nouveau Dossier Unique Informatisé (AIRMES) qui permette un partage d'informations entre les différents professionnels, un suivi statistique des données d'activité (outil de gestion) mais aussi la saisie des besoins et des prestations selon la nomenclature SERAFIN PH.

Se doter d'outils qualité partagés	
Actions et Moyens	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Structurer la démarche qualité autour d'outils informatiques partagés ➤ Faciliter la gestion et la recherche de l'information par tous ➤ Améliorer la communication ➤ Acquérir un logiciel pour informatiser les dossiers usagers : logiciel AIRMES et accompagner son déploiement par la formation des utilisateurs et la mise en place d'un accompagnement spécifique ➤ Renforcer l'utilisation du logiciel pour la gestion documentaire et le suivi des évènements indésirables : logiciel YES ➤ Former et accompagner les équipes à l'utilisation des outils et aux écrits professionnels
 Acteurs à mobiliser	Direction Responsables de services Responsable qualité Service Informatique UGECAM Société du logiciel (acquisition + formations) Direction Nationale du Groupe UGECAM (DNGU)/Caisse Nationale d'Assurance Maladie (Cnam)

Objectif 9

METTRE EN ŒUVRE UNE POLITIQUE PARTAGÉE DE GESTION DES RISQUES


Identifier, évaluer et représenter les risques éventuels dans l'accompagnement des usagers (de manière a priori) doit permettre au centre de minimiser et maîtriser ces risques et leurs conséquences potentielles par la définition d'un plan d'actions.

Définir la gestion des risques à priori	
Actions et Moyens	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Définir une gestion des risques a priori afin de s'inscrire dans une démarche préventive ➤ Analyser les écarts entre la pratique et les objectifs fixés avant la survenue d'un événement indésirable ➤ Etablir et mettre à jour une cartographie des risques ➤ Définir les actions correctives suite à l'analyse des écarts
 Acteurs à mobiliser	Direction Responsable qualité Responsables de services

L'approche a posteriori permet, en présence d'événements indésirables survenus ou qui auraient pu survenir, de s'interroger sur ce qui s'est passé.

La surveillance et l'analyse de ces événements indésirables permettent de révéler, comprendre et traiter ces dysfonctionnements.

Cette approche suppose l'adhésion et l'implication de tout un chacun.


Mener une gestion des risques à posteriori	
Actions et Moyens	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mettre en œuvre une gestion des risques a posteriori par l'analyse et le traitement des événements indésirables et évènements indésirables graves ➤ Déployer la culture de l'erreur apprenante et stimuler la vigilance de chacun ➤ Déployer le logiciel YES ➤ Formation et accompagnement des équipes à la déclaration des événements indésirables ➤ Organisation les retours déclarant et traitement des EI déclarés
 Acteurs à mobiliser	Direction Responsable qualité Responsables de services

Objectif 10

ÉVALUER LES PRATIQUES POUR LES AMÉLIORER

Le décret du 12 novembre 2021 a défini le cadre relatif aux évaluations de la qualité des ESSMS, selon un rythme quinquennal et basé sur un même référentiel pour tous les établissements du secteur. La prochaine évaluation de la qualité du Centre Hérauritz est programmée au premier semestre 2024.

Dans un même temps, l'établissement est engagé dans la démarche de certification Cap'Handéo : reconnaître la technicité de nos accompagnements pour répondre aux besoins, attentes et habitudes de vie des personnes en situation de polyhandicap pour que chacun puisse trouver une aide et un accompagnement sur mesure et de proximité.

S'engager dans les démarches de certification HAS et Cap'Handéo	
<p>Actions et Moyens</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Renforcer la dynamique qualité de l'établissement à travers la démarche d'évaluation HAS ➤ Mesurer la qualité des accompagnements délivrés aux usagers ➤ Promouvoir une démarche porteuse de sens pour les professionnels et permettre à la personne d'être actrice de son parcours ➤ Etre reconnu comme centre de référence en matière de polyhandicap ➤ Renforcer la connaissance et la prise en compte des recommandations HAS (notamment bientraitance et polyhandicap) ➤ Réaliser les autodiagnostic selon les grilles HAS et Cap'Handéo ➤ Formaliser nos processus /circuits de prise en charge ➤ Prioriser les critères impératifs du manuel de la HAS ➤ S'appuyer sur l'expertise d'un cabinet extérieur ➤ Organiser un benchmarking avec le/les établissements ayant obtenu cette certification et établissements du réseau IEM/EEAP pour partage de compétences
<p>Acteurs à mobiliser</p> 	<p>Direction Responsable qualité Responsables de services Professionnels Familles Usagers Cabinet extérieur</p>

AXE 4

Promouvoir des modes de management et des organisations internes performantes et motivantes

Dans un secteur médico-social en recomposition, les établissements et services sont aujourd'hui appelés à œuvrer davantage à l'inclusion des personnes âgées et des personnes en situation de handicap dans la vie sociale ordinaire.

Dans une tentative de dépassement du caractère binaire de l'offre, classiquement séparée entre "domicile" et "institution", "sanitaire" et "médico-social", "secteur ordinaire" et "secteur spécialisé", des projets très divers voient le jour : établissements qui se repensent "hors les murs" ou qui proposent des prestations "externalisées", formules d'habitat "satellite" en milieu ordinaire, émergence d'habitats partagés ou alternatifs...

Loin d'aller de soi, ce "virage inclusif" entraîne des évolutions fortes avec l'apparition de nouvelles organisations, de nouvelles pratiques, pour répondre aux besoins et aux attentes des personnes et de leur entourage. Les professionnels intervenants dans l'accompagnement des personnes handicapées sont donc au cœur de grandes mutations. Dans ce contexte, comment se situer et agir, en tant que professionnel de l'accompagnement dans cette société inclusive ?

Dans un secteur qui fait face à d'importantes tensions en matière de recrutement et de fidélisation du personnel, le centre Héauritz va devoir relever de nombreux défis tant sur le cœur de métier que sur les réponses qu'il devra apporter aux enjeux stratégiques, démographiques et économiques. Pour cela il doit pouvoir s'appuyer sur sa fonction ressources humaines et plus particulièrement sur la gestion des compétences : connaissance détaillée des compétences existantes au sein de l'établissement, identification des besoins à venir, proposition de plans d'actions pour pouvoir préparer les professionnels aux évolutions.

Objectif 11


RENFORCER L'ATTRACTIVITÉ DES ÉTABLISSEMENTS POUR STABILISER LES RESSOURCES INTERNES

Un fort taux d'absentéisme est relevé parmi les soignants de terrain et les difficultés de recrutement sont réelles. Les métiers du soin et de l'accompagnement perdent en attractivité et il est difficile de stabiliser les jeunes professionnels depuis quelques années.

Dans le cadre de l'intégration de nouveaux salariés, le constat actuel est que le tutorat est insuffisant, le processus d'accueil consacré aux nouveaux salariés apparaît comme trop limité.

Dans le but de construire un sentiment d'appartenance et construire une culture d'entreprise, la reconnaissance est souvent exprimée comme un facteur de bien-être au travail.


Il apparaît également nécessaire de clarifier les rôles de chacun dans une organisation qui doit se réinventer au regard des enjeux du secteur.

Renforcer la qualité d'accueil/intégration des nouveaux professionnels et des stagiaires	
Actions et Moyens	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Améliorer les conditions d'accueil et le processus d'intégration des nouveaux professionnels et des stagiaires ➤ Clarifier les missions de tous les professionnels de l'établissement ➤ Ecrire une procédure partagée d'accueil et d'intégration de tous les nouveaux professionnels et des stagiaires allant de la sélection de la candidature à la validation de la période d'essai ➤ Poursuivre l'actualisation des fiches de fonctions
 Acteurs à mobiliser	Service RH Responsable qualité Responsable de service Professionnels

Objectif 12

RENFORCER LE DÉVELOPPEMENT ET LE PARTAGE DE COMPÉTENCES


- Le secteur évolue et nécessite de plus en plus de compétences transversales.
- La pluridisciplinarité est souvent limitée à la mise en commun de compétences dans le cadre des projets des usagers.
- L'usure professionnelle est liée la complexité du travail et à l'engagement physique des accompagnements du quotidien.
- La reconnaissance au travail passe par la responsabilisation et l'implication dans la vie de l'établissement.
- L'amélioration de la qualité des pratiques et du travail en équipe vient de l'expertise et de la pair-aidance.

Mobiliser des compétences professionnelles spécifiques en définissant la fonction de coordination et en nommant des référents	
Actions et Moyens	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Développer les notions de références pour spécialiser les professionnels dans les domaines importants de la vie institutionnelle et favoriser le partage de compétences ➤ Exemples : Référents de projets individualisés, Référents de parcours (DIEM), Référent Médicament, Référent comité évènementiel, Référent Hygiène, Référents Bientraitance, Référent Airmes, Référent sécurité et prévention des risques, coordinateurs de projets..... ➤ Ecrire et suivre un Plan GPEC en lien avec ces notions ➤ Ecrire les fiches de missions des différents référents et coordinateurs et les communiquer/partager ➤ Repenser les espaces de mutualisation et de partage de pratiques pluridisciplinaires ➤ Renforcer la formation en lien avec les besoins du public accueilli et les politiques publiques et poursuivre le déploiement du plan de développement des compétences régional ➤ Exploiter les objectifs des EAEA pour les inclure dans un plan managérial global d'accompagnement des salariés
 Acteurs à mobiliser	Direction Service RH Responsable de service L'ensemble des professionnels Service formation du siège

Objectif 13

PARTAGER DURABLEMENT UNE CULTURE DE PRÉVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS

- La mobilité n'est pas organisée et engendre pour certains professionnels de l'usure professionnelle.
- Les turn-over sont trop fréquents et le mal être au travail souvent exprimé.
- La clarification des temps des réunions et l'implication de tous dans les groupes de travail soutiennent la pluridisciplinarité.
- La supervision /analyse des pratiques est un levier important dans l'analyse clinique de situations et dans le "faire équipe".
- Le circuit de communication et de l'information interne et externe est à renforcer.

Renforcer la culture de prévention des risques professionnels			
Actions et Moyens	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Définir les subdélégations ➤ Structurer l'organigramme ➤ Développer le management participatif "organisation agile" et le fonctionnement du CODIR en mode projet ➤ Poursuivre l'engagement dans le dispositif TMS Pro ➤ Développer l'ergonomie des postes de travail ➤ Renforcer la dynamique institutionnelle en termes de mobilité et d'entraide ➤ Inclure dans le plan de formation des prestations autour des RBPP et des bonnes pratiques, de l'éthique, de la bientraitance, de la notion du « faire équipe », ➤ Instaurer des modalités d'organisation apprenante en systématisant les retours de formation à l'ensemble des pairs ➤ Renforcer la pluridisciplinarité en repensant les organigrammes fonctionnel et hiérarchique ➤ Dynamiser le COPIL QVT SSCT par une implication et information auprès de tous les professionnels ➤ Proposer un management participatif du DUERP et instaurer des espaces de révision réguliers ➤ Analyser chaque année le dispositif de réflexion sur les pratiques pour le faire évoluer en fonction des besoins ➤ Poursuivre la démarche TMS PRO en lien avec le projet de reconstruction 		
 Acteurs à mobiliser	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; border: none;"> Acteur PRAPS CARSAT L'ensemble des professionnels Service RH </td> <td style="width: 50%; border: none;"> COPIL QVT SSCT Responsable qualité Responsable administratif et logistique </td> </tr> </table>	Acteur PRAPS CARSAT L'ensemble des professionnels Service RH	COPIL QVT SSCT Responsable qualité Responsable administratif et logistique
Acteur PRAPS CARSAT L'ensemble des professionnels Service RH	COPIL QVT SSCT Responsable qualité Responsable administratif et logistique		


Objectif 14

POSITIONNER L'UGECAM COMME UN EMPLOYEUR RESPONSABLE ET PORTEUR D'INNOVATIONS SOCIALES

En tant qu'employeur et acteur économique, l'UGECAM a aussi une responsabilité dans le relai d'actions d'utilité sociale qui peuvent accompagner la qualité de vie des salariés mais aussi représenter un facteur d'attractivité.

L'objectif du Centre dans ce domaine est de s'inscrire dans les actions suivantes :

- Etre acteur de l'inclusion des personnes en situation de handicap
- Développer les actions de prévention et de promotion de la santé des salariés
- Réfléchir à l'innovation organisationnelle
- Accompagner les évolutions de pratiques professionnelles et mettre l'éthique et la bienveillance au centre de l'accompagnement
- Rendre effective la responsabilité sociétale des organisations

Engager le groupe dans une démarche RSO	
Actions et Moyens	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Participer au Duoday ➤ Accompagner le respect du principe de non-discrimination et de prévention contre toute forme de harcèlement ➤ Développement durable : achats responsables et sobriété énergétique ➤ Favoriser le management participatif et réfléchir à des modes de management innovants ➤ Développer des actions collectives autour de l'éthique et la bienveillance ➤ Mener des actions relatives à la prévention et à la promotion de la santé des salariés
 Acteurs à mobiliser	Comité de Pilotage RSO Service communication et marchés Prestataires Partenaires

AXE 5

Affirmer le patrimoine immobilier et l'adapter aux politiques de l'établissement

Le Centre Héauritz est situé sur la commune d'Ustaritz, située dans l'ouest du département des Pyrénées-Atlantiques en région Nouvelle-Aquitaine

La propriété sur laquelle sont implantés les bâtiments est constituée d'un parc de verdure de 2 hectares et d'une forêt de 30 hectares. Excepté l'espace hébergement situé en premier étage, les locaux et les espaces extérieurs de l'IEM facilitent l'accessibilité des personnes en situation de grande dépendance.

La structure architecturale vétuste est inadaptée, elle ne permet plus d'assurer l'hébergement des usagers dans des conditions d'accueil de qualité optimales et de répondre aux besoins liés à la technicité des accompagnements réalisés en établissement. Le surdimensionnement du bâti (plus de 5 000m²) couplé au projet de transformation de l'offre permet également d'envisager une redéfinition des besoins architecturaux afin de les adapter à un accompagnement réalisé vers le milieu ordinaire.

La question architecturale peut s'articuler autour des axes suivants :

- La restructuration complète afin d'accompagner les projets de transformation des offres de l'établissement (augmentation des places en MAS et diminution des besoins sur l'IEM), dans un environnement adapté
- l'accessibilité des bâtiments
- une éventuelle cession partielle du site, pour contribuer au financement du projet.


Objectif 15

AMÉLIORER LES CONDITIONS DE TRAVAIL ET D'ACCUEIL DANS LE BÂTI EXISTANT

Dans le cadre d'une étude d'expertise, l'ensemble des salariés ont été consultés et ont unanimement relevé les difficultés propres aux bâtis existants ayant un réel impact sur la santé au travail.


L'amélioration des conditions de travail doit en conséquence être lue sous 2 volets bien distincts à savoir :

- les évolutions matérielles nécessaires pour diminuer les risques physiques,
- celles participant de fait à la diminution des risques psycho-sociaux.


Renforcer la promotion de la santé des salariés au sein des bâtis existants	
Actions et Moyens	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mettre en place un plan d'investissement stratégique sur le bâti existant permettant de répondre aux besoins des salariés sur les aspects physiques et psychologiques, au regard de l'analyse complémentaire des AT/MP et en adéquation avec les profils des usagers : polyhandicapés ➤ Développer un plan d'action concret autour du déploiement de rails : <ul style="list-style-type: none"> ○ dans les espaces communs et dans les espaces personnels des usagers ○ Étude des besoins selon le profil de chacun des usagers ➤ Mettre en place un projet ambitieux de réorganisation des espaces : <ul style="list-style-type: none"> ○ dans les services de la MAS et du DIEM ○ Créer des espaces conviviaux à la fois pour les usagers et pour les professionnels. Axer la réflexion sur une démultiplication des salles (musical, visuo-spatial, sensoriel,...). Renforcer l'amélioration du bien-être au travail pour les salariés ➤ Adapter le circuit du linge : <ul style="list-style-type: none"> ○ Innover sur l'ergonomie des outils existants ○ Répondre aux conséquences physiques sur le poids des charges, la répétition des mouvements
 Acteurs à mobiliser	<p>L'ensemble des salariés en groupes de travail pour recueillir les besoins exprimés par les usagers et établir un panel de propositions</p> <p>Les usagers en recueillant leurs souhaits pour les espaces communs</p> <p>CVS</p>

La volonté des acteurs du Centre de repenser l'organisation, les modes de fonctionnement et les outils dans une dynamique de développement durable est unanimement exprimée.

Le constat opéré témoigne des manques actuels en termes de gestion des énergies, de développement d'une économie circulaire pouvant faire l'objet d'une réelle optimisation.

Structurer une politique de développement durable fondée sur l'optimisation de l'existant	
Actions et Moyens	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Promouvoir l'acculturation des professionnels aux objectifs de développement durable en procédant à la rénovation progressive des équipements, en immergeant le projet autour de la valorisation du patrimoine naturel tout en déployant une véritable politique d'information aux bons gestes écologiques et économiques ➤ Valoriser les espaces naturels et boisés : <ul style="list-style-type: none"> ○ Nettoyer l'espace boisé ○ Développer des activités pour les usagers au cœur de la nature ➤ Améliorer le confort des professionnels, des usagers tout en diminuant la particularité "énergivore" de notre bâti actuel : <ul style="list-style-type: none"> ○ Améliorer le confort lumineux pour un impact psychologique, écologique et financier ○ Mettre en place des LED, minuteurs, détecteurs de présence, variateurs chaque fois que cela sera possible ➤ Relancer l'exploitation de la serre : <ul style="list-style-type: none"> ○ Installer un système de récupération des eaux de pluie, un compost ○ Utiliser la serre pour produire des légumes, exploités ensuite par l'association occupant la villa ➤ Rénover le système de la VMC dans les salles de bain actuelles ➤ Développer une culture de l'économie <ul style="list-style-type: none"> ○ Utiliser des contenants réutilisables, moins lourds et à consommation moindre
 Acteurs à mobiliser	<p>Équipe pluridisciplinaire et usagers ONF Association HeraitzeKoop Prestataires divers</p>


Le Centre faisait l'objet par le passé de nombreux échanges avec l'école du quartier, le voisinage, les agriculteurs. Depuis la crise sanitaire, le Centre a été logiquement fermé à l'extérieur et les quelques animations musicales de l'école ne constituent pas un projet suffisamment fort d'inclusion pour les usagers.

Créer une dynamique inclusive du Centre au cœur du quartier d'Héauritz	
Actions et Moyens	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Optimiser le développement d'une association de quartier pour relancer une dynamique d'inclusion des usagers leur permettant de participer à de nouvelles activités, de renforcer les temps d'échanges ➤ Renforcer les liens avec le quartier : <ul style="list-style-type: none"> ○ S'implanter dans la vie de quartier par l'intégration au projet de l'association HeraitzKoop ○ S'impliquer davantage dans le comité de quartier ➤ Valoriser l'inclusion au travers des activités sportives : <ul style="list-style-type: none"> ○ Surfer sur l'opportunité que représente l'organisation des Jeux Olympiques en France en 2024 en axant le développement d'activités sportives en milieu ordinaire ○ Participer aux fêtes d'Héauritz par l'organisation annuelle d'une marche/randonnée organisée par le Centre ➤ Favoriser les échanges inter-établissements : <ul style="list-style-type: none"> ○ Accueillir des usagers et professionnels d'autres centres au sein de nos locaux ○ Programmer des temps conviviaux communs en interne et des déplacements dans ces autres structures
 Acteurs à mobiliser	<p>Équipe pluridisciplinaire et usagers Association HeraitzeKoop Autres centres de l'UGECAM et partenaires Comité de quartier Associations et municipalités du Pays Basque/Landes Associations "d'Héauritz à Paris 2024"</p>

Objectif 16

PENSER LE PROJET DE RECONSTRUCTION DE MANIÈRE PARTICIPATIVE

Le constat est celui d'une inadaptation des locaux à l'accompagnement.

Adapter les futurs bâtiments aux besoins évolutifs des usagers	
Actions et Moyens	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Adapter les nouveaux bâtis à la spécialisation de l'accompagnement des personnes accueillies tout en organisant les espaces de façon optimale pour favoriser une démarche inclusive partagée (IEM, SESSAD, MAS) et dans le quartier ➤ Garantir un confort de tous par l'investissement dans un projet architectural global à la fois sécurisant et ouvert : <ul style="list-style-type: none"> ○ Démultiplier l'installation des rails dans les espaces communs et dans les chambres ○ Permettre une économie d'énergie physique, une amélioration de la qualité de vie des résidents, un gain de temps et de confort dans les réponses apportées au quotidien en termes de mobilité ➤ Identifier toutes les sources de consommation afin de répondre aux enjeux de développement durable : <ul style="list-style-type: none"> ○ Limiter au maximum les dépenses énergivores ○ Déployer les technologies à notre disposition permettant de réduire notre consommation et notre impact écologique global ○ Valoriser la gestion des déchets, des éclairages, de l'énergie solaire, de récupérateurs et économiseurs d'eau, l'utilisation de matériaux favorisant la régulation des températures intérieures ➤ Redistribuer les espaces pour favoriser l'inclusion : <ul style="list-style-type: none"> ○ L'organisation architecturale des espaces intérieurs et extérieurs sera primordiale pour multiplier les échanges entre les différents acteurs internes, mais aussi maintenir et renforcer l'ouverture du Centre vers le quartier et les espaces naturels
 Acteurs à mobiliser	Architecte, maître d'ouvrage Ensemble des salariés et usagers

GLOSSAIRE

A.S.P.I.R.E	Accompagnement Social Pré Professionnel Inclusif Renforcé
ALSH	Accueil de Loisir Sans Hébergement
AMI	Appel à Manifestation d'Intérêt
ARS	Agence Régionale de Santé
CFA	Centre de Formation d'Apprentis
CMP	Centre Médico-Psychologique
CMS	Complexe Médico-Social
Cnam	Caisse Nationale de l'Assurance Maladie
CPOM	Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens
CVS	Conseil de la Vie Sociale
DAME	Dispositif d'Accompagnement Médico-Educatif
DITEP	Dispositif Institut Thérapeutiques Educatif et Pédagogique
DNGU	Direction National du Groupe UGECAM
DMP	Dossier Médical Partagé
DUI	Dossier Usager Informatisé
EI	Événement Indésirable
EMAS	Equipe Mobile d'Appui à la Scolarisation
EPP	Evaluation des Pratiques Professionnelles
ESAT	Etablissement ou Service d'Aide par le Travail
ESMS	Etablissement ou Service Médico-Social
ESSMS	Etablissement ou Service Social ou Médico-Social
ETP	Equivalent Temps Plein
GCSMS	Groupement de Coopération Sociale et Médico-Sociale
GEM	Groupe d'Entraide Mutuelle
IDE	Infirmier Diplômé d'Etat
IME	Institut Médico Educatif
IMPRO	Institut Médico PROfessionnel
ITEP	Institut Thérapeutiques Educatif et Pédagogique
ITEP	Institut Thérapeutique Educatif et Pédagogique
MAS	Maison d'Accueil Spécialisée
MDPH	Maison Départementale des Personnes Handicapées
PACQ	Plan d'Amélioration Continue de la Qualité

PCPE	Pôle de Compétences et de Prestations Externalisées
PIAL	Pôle Inclusif d'Accompagnement Localisé
PPA	Projet Personnalisé d'Accompagnement
PPS	Projet Personnalisé de Scolarité
QVCT	Qualité de Vie des Conditions de Travail
QVT	Qualité de Vie au Travail
RBPP	Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles
RSO	Responsabilité Sociétale des Organisations
SAISP	Service d'Accompagnement et d'Insertion Professionnelle
SAMJ	Service d'Accueil Modulable en Journée
SARAH	Service d'Appui Régional à l'Apprentissage des jeunes Handicapés
SAVS	Service d'Accompagnement à la Vie Sociale
SESSAD	Service d'Education et de Soins Spécialisés A Domicile
UEE	Unité d'Enseignement Externalisée
UEMA	Unité d'Enseignement en Maternelle pour Autistes
UGECAM	Union pour la Gestion des Ets des Caisses d'As. Maladie

DIEM Centre Héauritz

71 route Intharteark

64 480 USTARITZ

05 59 93 00 54

herauritz.contact@ugecam.assurance-maladie.fr