



# PROJET D'ÉTABLISSEMENT 2023-2027

## MAS 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 17
3. Diagnostic et analyse de positionnement..... 19
4. Modalités de suivi et d'évaluation du projet..... 21

# 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..... 24
- Axe 2.** Renforcer la place de la personne dans son accompagnement et favoriser l'expression de ses choix ..... 28
- Axe 3.** Renforcer la démarche qualité, l'expertise et l'innovation..... 32
- Axe 4.** Promouvoir des modes de management et des organisations internes performantes et motivantes ..... 37
- Axe 5.** Valoriser le patrimoine immobilier et l'adapter aux politiques de l'établissement..... 42



## 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

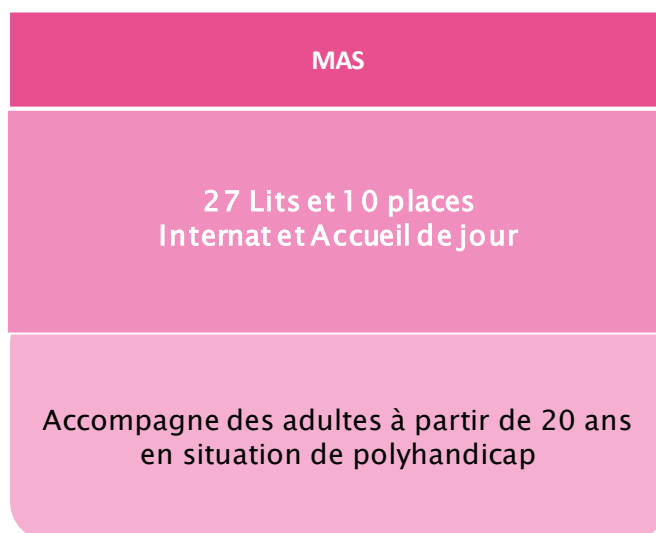
La MAS du Centre Hérauritz accompagne, depuis de nombreuses années, des adultes en situation de handicap moteur avec troubles associés et des jeunes en situation de polyhandicap.

Depuis sa création en 1992, plusieurs étapes ont jalonné les transformations de l'offre de la structure.

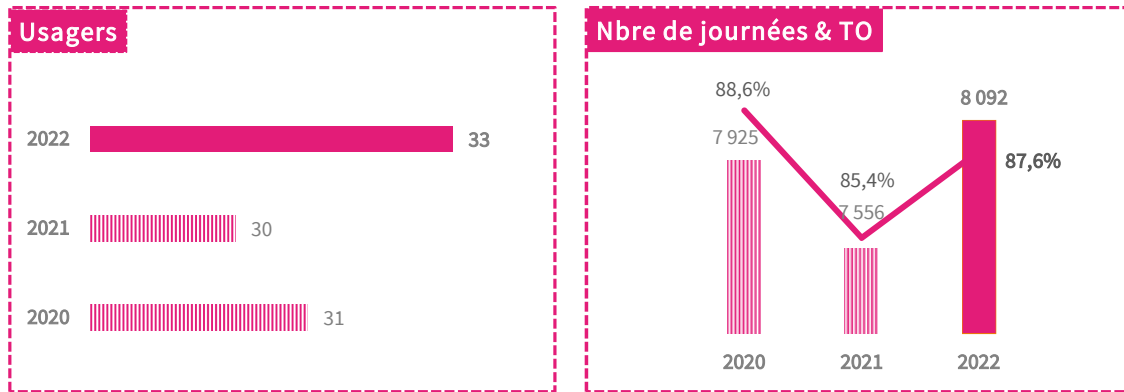
En décembre 2015, un nouvel arrêté conduit aux transformations suivantes :

- 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.

La dernière autorisation réceptionnée en septembre 2022 prévoit les capacités suivantes qui seront installées progressivement sur la durée du CPOM :

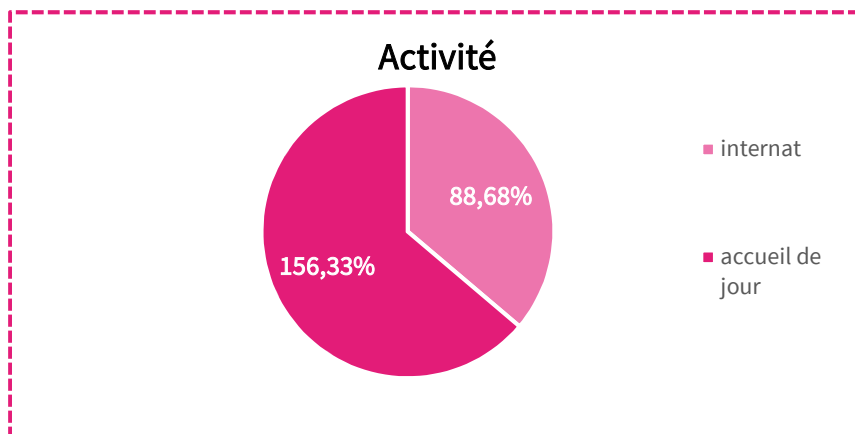


### 1.3. L'activité de l'établissement



#### A. Les principaux indicateurs

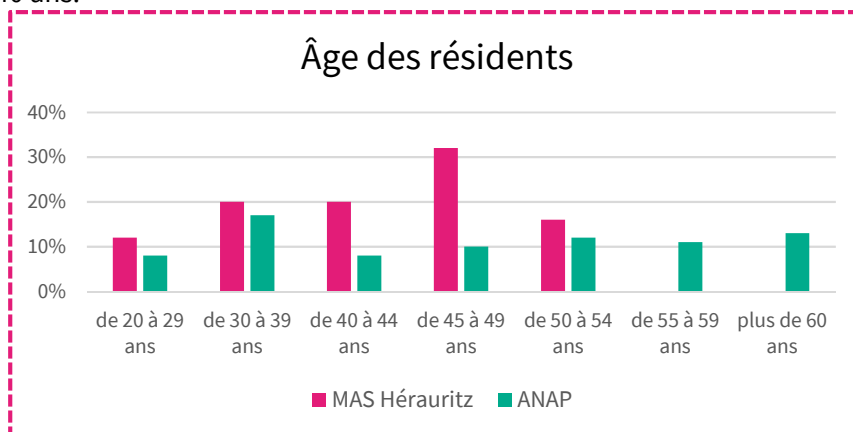
La MAS est actuellement composée de deux catégories de personnes : les plus jeunes (- de 30 ans) pour qui le besoin de modularité explique le taux important de journées en accueil de jour : 156,33 % et une moindre occupation en internat (88,68 %) car l'hébergement est souhaité uniquement en semaine. A contrario nous constatons une présence en continu pour les adultes vieillissants dont le nombre augmente progressivement.



#### B. Les particularités du public accueilli

- Les âges

Des différences majeures d'âges sont à constater entre le public accueilli à la Mas Héauritz comparé aux établissements similaires et le niveau national toutes MAS confondues dans les tranches d'âge à partir de 40 ans.





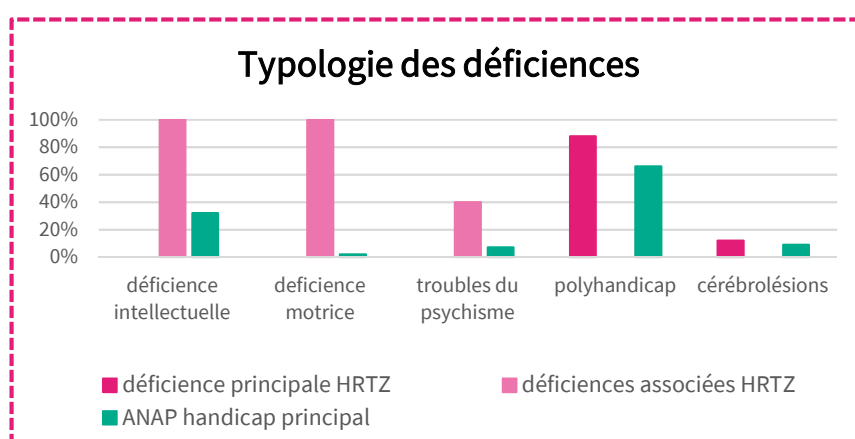
Nous accueillons :

- 24 % de personnes de moins de 39 ans pour 17 % au niveau national,
- 20 % de personnes entre 40 et 44 ans pour 8 % au national,
- 48 % de personnes entre 45 ans et 54 ans pour 22 % au national et,
- aucune personne accueillie n'a plus de 55 ans alors que le niveau national en compte 24 %.

En synthèse, les personnes jeunes sont plutôt accompagnées en accueil de jour et les personnes plus âgées en internat complet. Alors qu'au national les âges sont plutôt répartis de manière homogène sur tous les âges, à Héauritz, du fait de la date d'ouverture de la MAS et des faibles mouvements survenus depuis, une majorité des personnes accueillies se situe entre 40 et 50 ans.

- Les typologies de handicaps et de déficiences

Nous constatons des écarts importants entre les données internes et les données ANAP. La spécificité du public accueilli est représentée par les taux plus importants de personnes avec polyhandicap et cérébrolésions en déficiences principales ainsi que le taux de personnes avec déficiences motrices avec déficiences associées. Ces handicaps lourds entraînent des besoins d'accompagnement importants dans tous les actes du quotidien.



En 2022, l'accueil de 6 résidents supplémentaires en accueil de jour ainsi que d'une résidente en internat séquentiel ont été réalisés.

#### 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 :

L'allongement de la liste d'attente en MAS et le nombre exponentiel de jeunes maintenus à l'IEM du centre Héauritz au titre de l'amendement Creton, nécessitent de rééquilibrer les effectifs globaux.

C'est donc en lien avec la transformation de l'IEM que l'augmentation des effectifs de la MAS a été pensée dans le CPOM.

Il s'avère également que les jeunes sortant d'IEM souhaitent, à l'instar de ce qui est proposé en secteur enfant, de plus en plus de modularité dans les modalités d'accueil.

Aussi, l'accueil de jour qu'il soit de semaine ou à temps partiel répond à ces demandes de maintien des liens familiaux et sociaux.

## 1.5. Le projet architectural

Les locaux occupés actuellement par les résidents internes de la MAS ne sont pas adaptés pour prendre en compte les besoins différents de rythmes, de stimulations sensorielles, d'activités et de soins. Ils sont trop petits et mal équipés. L'organisation en grand groupe ne répond plus aux besoins d'individualisation des projets conformément aux recommandations de la HAS.

L'arrivée de 4 personnes internes supplémentaires nous amène à repenser l'organisation des espaces et des accompagnements. Il s'agit de construire un nouveau modèle de fonctionnement où les professionnels interviendront de manière différenciée et dédiée dans les différentes unités nouvellement constituées en fonction des besoins et attentes des personnes accueillies.

L'arrivée de plus jeunes personnes en accueil de jour devra être intégrée dans la réflexion future des organisations pour que dans chaque unité, les besoins de tous soient pris en compte.

Enfin pour la MAS, le besoin en équipements spécifiques lié à l'avancée en âge des personnes internes est nécessaire (rails, verticalisateurs, lèves personnes).

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. Une évaluation des besoins est systématiquement réalisée.

### 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 : médecin (généraliste) 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 mutualisée avec le DIEM. Cette équipe assure le suivi le contrôle et le bilan de l'état de santé des usagers.

L'accompagnement psychologique est assuré par des psychologues salariés qui apportent également un appui aux équipes. 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 mutualisée avec le DIEM : kinésithérapeutes et ergothérapeute.

Leurs interventions visent la surveillance de l'état orthopédique, l'entretien des structures musculo-tendineuses 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 ou en lien avec des prestataires extérieurs.

Les professionnels sont ponctuellement mobilisés, en lien avec le service social pour formaliser des demandes de financement de matériel spécifique.

Les évaluations des besoins sont aussi travaillées en lien avec la Mdp.

## 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 personnes accompagnées, 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 personnes en situation de polyhandicap,
- l'accompagnement à « prendre soin de sa santé »,
- aide aux transferts au quotidien mais également dans le cadre d'activités spécifiques,
- accompagnement à l'expression : communication verbale et non verbale, accompagnement à la communication adaptée,
- accompagnement pour 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 personnes au PAI (Projet Personnalisé d'Accompagnement).

Les personnes sont systématiquement sollicitées lors des accompagnements afin de favoriser l'expression de leur choix, leurs préférences dans la définition des activités menées, les sorties... Des temps spécifiques sont organisés par les référents et les éducateurs spécialisés pour accompagner les usagers à la prise de décision : sollicitation, temps d'échanges sur la situation, analyse.

## 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 (activités sociales, sportives et culturelles, ...).

Le centre a des rapports réguliers avec l'équipe de la MDPH. 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 personnes.

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, qui sont réalisées avec aide humaine pour la majorité, l'autonomie de la personne est favorisée avec la participation à des gestes simples : mettre le couvert, aller chercher le linge à la lingerie, choisir le linge, rangement,...

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. Des espaces spécifiques sont aménagés afin de favoriser l'organisation de temps familiaux en intimité.

Le Centre organise les accompagnements suivants:

- Accompagnement à la vie en collectivité : les personnes de la MAS participent au comité de quartier.  
Les équipes accompagnent également à l'entrée en relation par l'organisation de journées de rencontres sur des thématiques spécifiques. Les relations amicales sont également soutenues.
- Accompagnement pour s'orienter dans le temps et dans l'espace.
- Activités sociales et de loisirs : de nombreux partenariats sont entretenus permettant ainsi la participation des personnes à des activités sociales, culturelles ou sportives : la scène nationale, Handiplage, sorties diverses.  
Partenariat handisport.  
Des prestataires extérieurs (associations, centres de loisirs,...) interviennent pour des accompagnements éducatifs: arthérapie, musicothérapie, médiation animale, musiciens,...des financements sont proposés annuellement par des associations partenaires.
- Pour ce qui concerne l'accompagnement à l'autonomie dans les déplacements : des mises en situation sont réalisées lors de sorties extérieures.  
Un travail sur la signalétique de l'établissement et des alentours est organisé afin de favoriser les déplacements autonomes, quand cela est possible.



## 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 la question du budget.

Les mesures de protection sont en général travaillées dans les établissements d'amont mais un accompagnement est possible si nécessaire.

## 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

Au regard du profil des personnes accompagnées à la MAS, les prestations en lien avec la vie professionnelle ne sont pas mises en œuvre.

Plusieurs activités sont travaillées de manière individuelle ou collective :

- activités de bien être, de communication,
- projets culturels (musique), concert, film,
- projets thérapeutiques (art-thérapie, médiation animale), jacuzzi, détente massage,
- sports adaptés, vélo
- Activités manuelles, cuisine et jardinage.

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

Les actions de pair-aidance sont encouragées : entraide et solidarité entre les personnes sont favorisées.

Des actions sont menées permettant de renforcer l'expression dans la réalisation d'actions collectives : participation au CVS et à leur préparation, aux commissions des menus...

La participation des personnes à des actions visant à encourager leur pouvoir d'agir concerne : création d'un comité des fêtes pour organiser les moments festifs, participation aux projets de sortie. Les usagers sont systématiquement sollicités pour les choix relatifs à leur vie quotidienne.

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.

### Entretien le linge

Matériels de blanchisserie

Traitement du linge

Le Centre organise l'entretien du linge des usagers de l'unité 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

Les transports pour les usagers de l'unité accueil de jour sont organisés par l'établissement mais réalisés par une société extérieure pour 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 d'une unité d'hébergement permettant l'accueil en internat (de façon modulée en fonction des besoins des usagers).

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 assurés 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 2022 et mars 2023 et a été organisée de la manière suivante :

- enquêtes : des questionnaires ont été transmis à l'ensemble du personnel du Centre, aux familles des résidents 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 Serafin PH dont les objectifs ont été de décrire l'existant et les axes de progrès identifiés sur la base du référentiel,
- 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.
- COPIL 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

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 : PAQ, EI, EE, sécurisation des soins

Situation financière

Des champs de compétences identifiés

Engagement des établissements 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

Faiblesses en termes de communication interne et externe

Taux de vétusté global assez important

Inadaptation des locaux

Démarche inclusive à développer

Prévention et accès aux soins à consolider

Absence d'outils métier adapté (DUI)



### OPPORTUNITÉS

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

Développement des réponses partenariales

Identification de besoins de répit des aidants plus importants



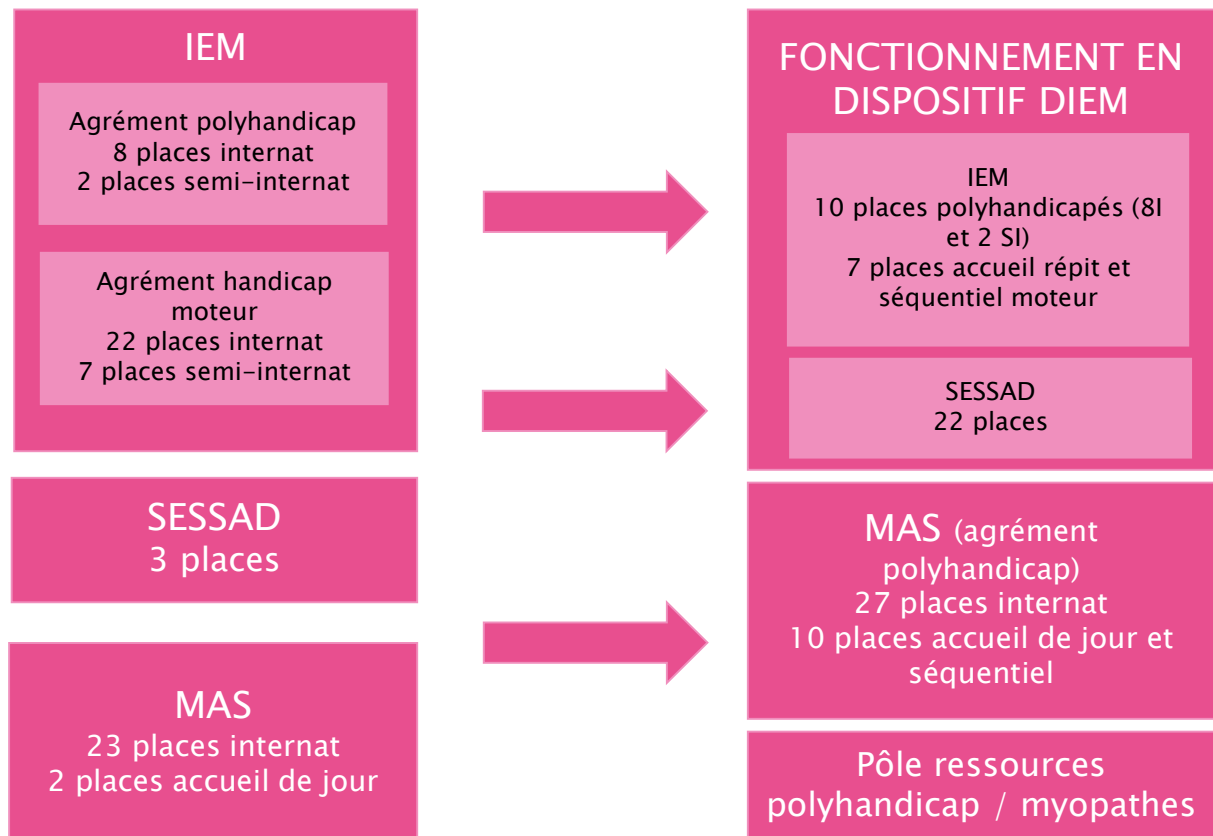
### MENACES

Taux de vétusté de certains locaux et des équipements

Difficultés de recrutements sur certains métiers

Implantation rurale

- Propositions de transformation des capacités d'accueil présentées dans le CPOM pour le Centre Hérauritz



## 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

Le Centre Héauritz est engagé, en lien avec l'évolution des politiques publiques sur une transformation de son offre de service et souhaite faire reconnaître l'expertise acquise et développée depuis de nombreuses années dans l'accompagnement de personnes en situation de polyhandicap.

Le secteur médico-social est en pleine transformation avec un objectif de modernisation, d'efficience 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.

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 l'inclusion en milieu ordinaire.

### Objectif 1

#### RENFORCER L'IMPLANTATION SUR LE TERRITOIRE ET LA RECONNAISSANCE DES SPÉCIFICITÉS EN MATIÈRE DE POLYHANDICAP

Il est constaté que les liens institutionnels 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 en matière de parcours de santé.


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


Les déplacements entre le centre Héauritz et les centre de soins nécessitent du temps, des moyens importants et des équipements parfois lourds.

La MAS n'a pas signé de convention spécifique en matière de prise en compte du vieillissement des résidents.

L'établissement se doit donc de renforcer les liens territoriaux permettant d'ancrer son expertise sur le territoire.



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

Développer la reconnaissance de l'expertise de l'établissement sur le territoire en matière de polyhandicap							
<p><b>Actions et Moyens</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Développer une dynamique inclusive en proposant des animations en interne et en développant les partenariats socio-culturels externes</li> <li>➤ Coopérer avec les partenaires institutionnels du territoire pour diversifier et mutualiser les prestations proposées</li> <li>➤ Diffuser plus largement les plaquettes</li> <li>➤ Utiliser le site internet comme réel outil de communication et de valorisation</li> <li>➤ Développer la participation au réseau polyhandicap</li> <li>➤ Développer les échanges et visites avec d'autres établissements de même type (créer un réseau tant pour les professionnels que pour les résidents)</li> <li>➤ Renforcer les animations institutionnelles (comité évènementiel) en invitant des institutions partenaires</li> <li>➤ Ecrire le projet d'animation global</li> </ul>						
 <p>Acteurs à mobiliser</p>	<table border="0"> <tr> <td>Autres MAS</td> <td>ME</td> </tr> <tr> <td>Réseau polyhandicap</td> <td>Educatrices spécialisées</td> </tr> <tr> <td>Ensemble de l'équipe d'accompagnement</td> <td></td> </tr> </table>	Autres MAS	ME	Réseau polyhandicap	Educatrices spécialisées	Ensemble de l'équipe d'accompagnement	
Autres MAS	ME						
Réseau polyhandicap	Educatrices spécialisées						
Ensemble de l'équipe d'accompagnement							

## Objectif 2

### FAIRE ÉVOLUER L'OFFRE DE SERVICE POUR RÉPONDRE AUX BESOINS D'INDIVIDUALISATION DES ACCOMPAGNEMENTS

Le grand groupe internat tel qu'il est conçu actuellement est bruyant et ne favorise pas l'individualisation des prestations.

Ce modèle ne correspond plus aux besoins des personnes et à leur rythme.


Les résidents vieillissent et ont de plus en plus besoin de soins et d'accompagnements individualisés et spécialisés.

La mise en œuvre des PAI est diluée dans le flux d'information inhérent au grand groupe ; elle nécessite un suivi pluridisciplinaire plus précis et fréquent.

Spécialiser l'offre de service de l'accueil de jour et organiser le fonctionnement de la MAS en petites unités							
<p>Actions et Moyens</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Transformer en profondeur la structuration de la MAS pour répondre à des besoins plus importants d'individualisation des pratiques</li> <li>➤ Développer les prestations inclusives et d'animation en petits groupes de vie</li> <li>➤ Réorganiser l'habitat actuel en 3 petites unités en préparation du futur projet de reconstruction</li> <li>➤ Ecrire les projets spécifiques de chaque service</li> <li>➤ Ecrire le projet de service de l'accueil de jour</li> <li>➤ Ecrire le projet d'animation</li> <li>➤ Renforcer l'expertise de l'équipe en matière de polyhandicap par la formation ciblée</li> <li>➤ Participer aux actions menées par le réseau polyhandicap</li> </ul>						
<p>Acteurs à mobiliser</p>	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%;">L'équipe pluridisciplinaire</td> <td style="width: 50%;">Educateurs coordinateurs</td> </tr> <tr> <td>Psychologues</td> <td>Autres MAS</td> </tr> <tr> <td>Associations partenaires pour les financements</td> <td></td> </tr> </table>	L'équipe pluridisciplinaire	Educateurs coordinateurs	Psychologues	Autres MAS	Associations partenaires pour les financements	
L'équipe pluridisciplinaire	Educateurs coordinateurs						
Psychologues	Autres MAS						
Associations partenaires pour les financements							

A ce jour, les personnes accueillies de l'accueil de jour de la MAS ou maintenues au titre de l'amendement Creton à l'IEM ne bénéficient pas de possibilité d'accueil en internat de répit.

Dans le cadre de la dynamique de parcours, il est important de préparer l'avenir et de proposer tant aux familles qu'aux personnes accueillies des espaces d'immersion et de répit au sein de l'internat.

Créer des modalités de répit	
<p><b>Actions et Moyens</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Proposer en lien avec l'ARS des solutions de répit en internat pour les personnes accompagnées en semi-internat au centre HERAURITZ mais aussi pour les personnes polyhandicapées du territoire entrant dans l'agrément et en manque de solution</li> <li>➤ Organiser un espace répit au sein de la MAS internat</li> <li>➤ Rédiger le cahier des charges</li> <li>➤ Négocier avec l'ARS pour le financement de ce projet</li> </ul>
<p> Acteurs à mobiliser</p>	<p>COPIL MAS ARS</p> <p>MDPH Services du Siège de l'UGECAM</p>

## 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 des personnes. L'association de l'usager 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

Le recueil des attentes et souhaits des résidents non verbaux est limité en termes de participation.

Le partage et le suivi régulier des objectifs du PAI n'est que partiellement assuré en équipe pluridisciplinaire.


L'expression globale de chaque résident est favorisée mais n'est pas structurée par des outils spécifiques adaptés ni intégrée dans le PAI ; elle peut être un frein au respect de ses droits.


Ces démarches méritent d'être approfondies et harmonisées afin de rendre lisible les possibilités d'expression et de choix de tous les personnes accueillies.

Pour les personnes non verbales, les capacités d'expression autonome sont limitées. 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. La compréhension de leur expression repose principalement sur la connaissance fine du résident par les professionnels et l'interprétation de manifestations physiques.

Il est donc nécessaire de mettre en place des outils adaptés permettant de favoriser l'expression des usagers qui présentent le plus de difficultés d'expression.

L'utilisation d'une échelle de la douleur et de moyens d'expression liés à la santé n'est pas formalisée.

Prendre en compte l'avis de la personne dans son accompagnement et favoriser l'expression de ses choix			
<p><b>Actions et Moyens</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Définir à chaque étape du parcours des résidents, les prestations à mobiliser afin d'assurer l'expression de ses attentes/besoins, dans le respect du consentement éclairé</li> <li>➤ Renforcer la participation de la personne accueillie dans la mise en œuvre et l'évaluation de son PAI</li> <li>➤ Améliorer la démarche pluridisciplinaire de construction et suivi des PAI : identifier les temps de préparation du PAI dans les EDT des professionnels ainsi que la présentation à l'équipe pluridisciplinaire ; utiliser un outil d'évaluation commun reposant sur les besoins identifiés dans le référentiel Serafin PH, organiser des réunions de suivi de projets et y inscrire la participation du résident</li> <li>➤ Réaliser un questionnaire simple (illustré et adapté à chacun) en partant des besoins identifiés dans Serafin PH qui sera utilisé pour le recueil des attentes et souhaits</li> </ul>		
 <p>Acteurs à mobiliser</p>	<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;">Personnel d'accompagnement Educatrice spécialisée</td> <td style="width: 50%;">Assistante sociale Psychologues</td> </tr> </table>	Personnel d'accompagnement Educatrice spécialisée	Assistante sociale Psychologues
Personnel d'accompagnement Educatrice spécialisée	Assistante sociale Psychologues		

S'équiper d'outils de communication alternative et/ou augmentée (CAA) pour soutenir la participation de la personne accueillie			
<p><b>Actions et Moyens</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mettre en place les outils/les méthodes adaptés à l'expression des résidents et les intégrer dans chaque PAI</li> <li>➤ Renforcer le respect de leurs droits tout au long de leur parcours de vie</li> <li>➤ Favoriser leur autodétermination pour les rendre acteurs de leur parcours et dans l'expression de leur santé</li> <li>➤ Adapter/développer les outils, les langages, les méthodes de CAA afin de rendre accessible les informations aux résidents verbaux et non verbaux : logiciels, outils visuels, audio...</li> <li>➤ Adapter/développer les outils d'évaluation (ex: grille d'évaluation de la douleur...)</li> <li>➤ Organiser le recueil de l'expérience du résident dans son quotidien</li> <li>➤ Organiser la formation des équipes à l'utilisation des nouvelles méthodes de CAA et de prise en compte de la santé</li> </ul>		
 <p>Acteurs à mobiliser</p>	<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;">Personnel d'accompagnement Educatrice spécialisée Orthophonistes</td> <td style="width: 50%;">IDE Médecins Psychologues</td> </tr> </table>	Personnel d'accompagnement Educatrice spécialisée Orthophonistes	IDE Médecins Psychologues
Personnel d'accompagnement Educatrice spécialisée Orthophonistes	IDE Médecins Psychologues		




## Objectif 5

### INSTAURER UNE CULTURE DE L'ÉTHIQUE 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 personnes accueillies									
<p>Actions et Moyens</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Associer les personnes accueillies aux réflexions sur la bientraitance institutionnelle</li> <li>➤ Améliorer de manière continue la réflexion autour de la bientraitance et de l'éthique</li> <li>➤ Professionnaliser l'accompagnement à partir de l'expérience des personnes accueillies</li> <li>➤ Poursuivre les réflexions sur la bientraitance avec les personnes accueillies : analyse de situations, de thématiques spécifiques</li> <li>➤ Poursuivre les réunions du comité bientraitance et les partager avec le CVS</li> <li>➤ Inclure dans le plan de formation l'analyse systématique des RBPP et des spécificités liées au polyhandicap pour tous les nouveaux professionnels</li> </ul>								
<p>Acteurs à mobiliser</p> 	<table border="0"> <tr> <td>Personnel d'accompagnement</td> <td>Assistante sociale</td> </tr> <tr> <td>Educatrices spécialisées</td> <td>Médecin</td> </tr> <tr> <td>Référent bientraitance</td> <td>Psychologue</td> </tr> <tr> <td>CVS</td> <td></td> </tr> </table>	Personnel d'accompagnement	Assistante sociale	Educatrices spécialisées	Médecin	Référent bientraitance	Psychologue	CVS	
Personnel d'accompagnement	Assistante sociale								
Educatrices spécialisées	Médecin								
Référent bientraitance	Psychologue								
CVS									

## AXE 3

### Développer la qualité et l'expertise dans les prises en charge et renforcer la place des patients

La démarche qualité contribue à la mise en œuvre effective des droits des résidents, 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 personnes accueillies et d'évaluation mais aussi la mise en œuvre d'une politique qualité intégrée qui se veut systémique, accessible à tous (professionnels, personnes accueillies, familles) et participative. Les croisements de regards entre tous les acteurs de l'accompagnement, y compris la personne accueillie elle-même, doivent être encouragés, à tous les niveaux, afin de favoriser une co-construction des projets durable et efficace.


#### Objectif 6

##### 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.



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

La définition et la mise en œuvre d'une culture qualité, véritable levier à l'amélioration des pratiques, doit être portée dans 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.

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


## Objectif 7

### 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	
<b>Actions et Moyens</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Structurer la démarche qualité autour d'outils informatiques partagés</li> <li>➤ Faciliter la gestion et la recherche de l'information par tous</li> <li>➤ Améliorer la communication</li> <li>➤ Acquérir un logiciel pour informatiser les dossiers usagers : logiciel AIRMES</li> <li>➤ Renforcer l'utilisation du logiciel pour la gestion documentaire et le suivi des événements indésirables : logiciel YES</li> <li>➤ Former et accompagner les équipes à l'utilisation des outils et aux écrits professionnels</li> </ul>
 <b>Acteurs à mobiliser</b>	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 8

### METTRE EN ŒUVRE UNE POLITIQUE PARTAGÉE DE GESTION DES RISQUES


Identifier, évaluer et représenter les risques éventuels dans l'accompagnement des résidents (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	
<b>Actions et Moyens</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Définir une gestion des risques a priori afin de s'inscrire dans une démarche préventive</li> <li>➤ Analyser les écarts entre la pratique et les objectifs fixés avant la survenue d'un événement indésirable</li> <li>➤ Etablir et mettre à jour une cartographie des risques</li> <li>➤ Définir les actions correctives suite à l'analyse des écarts</li> </ul>
 <b>Acteurs à mobiliser</b>	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	
<p><b>Actions et Moyens</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mettre en œuvre une gestion des risques a posteriori par l'analyse et le traitement des événements indésirables et évènements indésirables graves</li> <li>➤ Déployer la culture de l'erreur apprenante et stimuler la vigilance de chacun</li> <li>➤ Déployer le logiciel YES</li> <li>➤ Formation et accompagnement des équipes à la déclaration des événements indésirables</li> <li>➤ Organisation les retours déclarant et traitement des EI déclarés</li> </ul>
<p> <b>Acteurs à mobiliser</b></p>	<p>Direction Responsable qualité Responsables de services</p>

## Objectif 9

### 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 basée 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><b>Actions et Moyens</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Renforcer la dynamique qualité de l'établissement à travers la démarche d'évaluation HAS</li> <li>➤ Mesurer la qualité des accompagnements délivrés aux usagers</li> <li>➤ Promouvoir une démarche porteuse de sens pour les professionnels et permettre à la personne d'être actrice de son parcours</li> <li>➤ Etre reconnu comme centre de référence en matière de polyhandicap</li> <li>➤ Renforcer la connaissance et la prise en compte des recommandations HAS (notamment MAS/FAM et polyhandicap)</li> <li>➤ Réaliser les autodiagnostic selon les grilles HAS et Cap'Handéo</li> <li>➤ Formaliser nos processus /circuits de prise en charge</li> <li>➤ Prioriser les critères impératifs du manuel de la HAS</li> <li>➤ S'appuyer sur l'expertise d'un cabinet extérieur</li> <li>➤ Organiser un benchmarking avec le/les établissements ayant obtenu cette certification et établissements du réseau IEM/EEAP pour partage de compétences</li> </ul>
<p> <b>Acteurs à mobiliser</b></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 10


#### 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	
<b>Actions et Moyens</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Améliorer les conditions d'accueil et le processus d'intégration des nouveaux professionnels et des stagiaires</li> <li>➤ Clarifier les missions de tous les professionnels de l'établissement</li> <li>➤ 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</li> <li>➤ Poursuivre l'actualisation des fiches de fonctions</li> </ul>
 <b>Acteurs à mobiliser</b>	Service RH Responsable qualité Responsables de service Professionnels

## Objectif 11

### 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 personnes accueillies.
- 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

- 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), Réfèrent Médicament, Réfèrent comité évènementiel, Réfèrent Hygiène, Référents Bientraitance, Réfèrent Airmes, Réfèrent sécurité et prévention des risques, coordonnateur 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
- Exploiter les objectifs des EAEA pour les inclure dans un plan managérial global d'accompagnement des salariés




Acteurs à mobiliser

L'ensemble des professionnels  
Service formation du siège

## Objectif 12

### 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									
<p>Actions et Moyens</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Définir les subdélégations</li> <li>➤ Structurer l'organigramme</li> <li>➤ Développer le management participatif "organisation agile" et le fonctionnement du CODIR en mode projet</li> <li>➤ Poursuivre l'engagement dans le dispositif TMS Pro</li> <li>➤ Développer l'ergonomie des postes de travail</li> <li>➤ Renforcer la dynamique institutionnelle en termes de mobilité et d'entraide</li> <li>➤ 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",</li> <li>➤ Instaurer des modalités d'organisation apprenante en systématisant les retours de formation à l'ensemble des pairs</li> <li>➤ Renforcer la pluridisciplinarité en repensant les organigrammes fonctionnel et hiérarchique</li> <li>➤ Dynamiser le COPIL QVT SSCT par une implication et information auprès de tous les professionnels</li> <li>➤ Proposer un management participatif du DUERP et instaurer des espaces de révision réguliers</li> <li>➤ Analyser chaque année le dispositif de réflexion sur les pratiques pour le faire évoluer en fonction des besoins</li> <li>➤ Poursuivre la démarche TMS PRO en lien avec le projet de reconstruction</li> </ul>								
 <p>Acteurs à mobiliser</p>	<table border="0"> <tr> <td>Acteur PRAPS</td> <td>COPIL QVT SSCT</td> </tr> <tr> <td>CARSAT</td> <td>Responsable qualité</td> </tr> <tr> <td>L'ensemble des professionnels</td> <td>Responsable administratif et logistique</td> </tr> <tr> <td>Service RH</td> <td></td> </tr> </table>	Acteur PRAPS	COPIL QVT SSCT	CARSAT	Responsable qualité	L'ensemble des professionnels	Responsable administratif et logistique	Service RH	
Acteur PRAPS	COPIL QVT SSCT								
CARSAT	Responsable qualité								
L'ensemble des professionnels	Responsable administratif et logistique								
Service RH									

## Objectif 13


### 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 :

- être 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 bientraitance au centre de l'accompagnement,
- rendre effective la responsabilité sociétale des organisations.



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

## 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 la MAS facilitent l'accessibilité des personnes en situation de grande dépendance.

La structure architecturale vétuste est inadaptée 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 000m<sup>2</sup>) couplé au projet de transformation de l'offre permet également d'envisager une redéfinition des besoins architecturaux afin de les adapter aux besoins.

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 et l'adaptabilité des bâtiments,
- une éventuelle cession partielle du site, pour contribuer au financement du projet.


## Objectif 14

### 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	
<b>Actions et Moyens</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 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 et vieillissants</li> <li>➤ Développer un plan d'action concret autour du déploiement de rails :               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ dans les espaces communs et dans les espaces personnels des résidents</li> <li>○ Étude des besoins selon le profil de chacun des résidents</li> </ul> </li> <li>➤ Mettre en place un projet ambitieux de réorganisation des espaces :               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ dans les services de la MAS et du DIEM</li> <li>○ Créer des espaces conviviaux à la fois pour les résidents et pour les professionnels</li> <li>○ Axer la réflexion sur une démultiplication des salles (musical, visuo-spatial, sensoriel,...)</li> <li>○ Renforcer l'amélioration du bien-être au travail pour les salariés.</li> </ul> </li> <li>➤ Adapter le circuit du linge :               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Innover sur l'ergonomie des outils existants</li> <li>○ Répondre aux conséquences physiques sur le poids des charges, la répétition des mouvements</li> </ul> </li> </ul>
 <b>Acteurs à mobiliser</b>	<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

- 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 :
  - 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 :
  - 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 :
  - 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 bains actuelles
- Développer une culture de l'économie
  - Utiliser des contenants réutilisables, moins lourds et à consommation moindre



Acteurs à mobiliser

Équipe pluridisciplinaire et usagers  
 ONF  
 Association HeraitzeKoop  
 Prestataires divers

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

- 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 :
  - 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 :
  - 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 :
  - 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

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"

## Objectif 15

### PENSER LE PROJET DE RECONSTRUCTION DE MANIÈRE PARTICIPATIVE

Le constat est celui du vieillissement réel des résidents de la MAS qui représente le public le plus important accueilli à ce jour, impactant par définition le travail des professionnels.

## Adapter les futurs bâtiments aux besoins évolutifs des usagers

Actions  
et  
Moyens

- Adapter les nouveaux bâtis à la spécialisation de la MAS tout en organisant les espaces de façon optimale pour favoriser une démarche inclusive de tous les résidents à la fois entre eux (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 :
  - 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 :
  - 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 :
  - 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  
mobiliserArchitecte, 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





**MAS Centre Hérauritz**

71 route Inthararteak

64 480 USTARITZ

05 59 93 00 54

[herauritz.contact@ugecam.assurance-maladie.fr](mailto:herauritz.contact@ugecam.assurance-maladie.fr)