RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Liberté
Égalité
Fraternité

Agence Régionale de Santé Grand Est

JOURNEE QUALITE DU 27 JANVIER 2023
ATELIER « EVALUATION DE LA QUALITE DES ESMS »

2. Témoignage des ALBATROS

Monsieur DAMBROISE,
Directeur Général de l'institut ALBATROS

Madame DEMISSY,
Directrice Générale d'Albatros 08

Présentation de la structure

Institut ALBATROS : un établissement transfrontalier

L'institut ALBATROS (EAM et EANM) accueille :

- 380 personnes adultes

Parmi elles, 52 sont en FAM décliné en trois projets sur le départ 08:

La Source : versant soins somatiques (perte d'autonomie, épilepsie, maladies graves, vieillissement, accompagnement fin de vie)

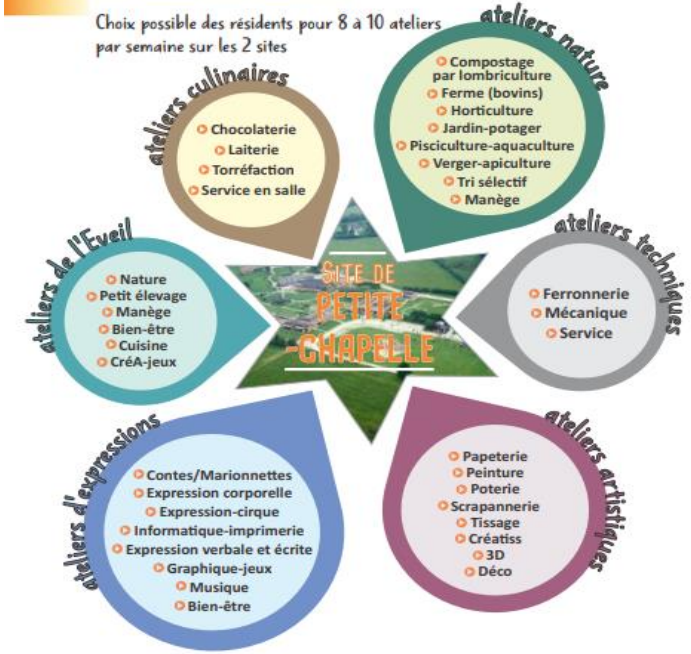
L'Espièglerie : versant AUTISME (graves troubles du comportement situations prioritaires, grande vulnérabilité)

Le Mas des oiseaux : versant AUTISME (amendement Creton, autisme sévère, troubles du comportement modéré)

PCPE Autisme « RESALIANCE »consécutif à un projet européen

La diversité des ateliers

Choix possible des résidents pour 8 à 10 ateliers par semaine sur les 2 sites



Programme pour les personnes avec déficience mentale importante et/ou avec des troubles du spectre autistique

- Les ateliers du SensoriA
- Les ateliers du LogiA
- L'atelier «StructurA»
- L'atelier «InitiA»

TEACCH
PECS
MAKATON
A.B.A.
....

La diversité des ateliers

Présentation de la structure

ALBATROS 08 : un établissement ardennais qui s'inspire du fonctionnement de l'institut

Albatros 08 accueille 114 personnes ardennaises :

- 7 personnes au FAMA l'Audyssée (personnes autistes avec de graves troubles du comportement, une grande vulnérabilité)
- 37 personnes accueillies sur le foyer de vie

  (+ 1 place d'urgence et 1 place d'accueil temporaire)
- 55 places sur le Centre d'Activités Occupationnelles (accueil de jour) pour une file active de 70 personnes

Ateliers du centre d'activités occupationnelles

POLE EXPRESSION

Expression et média
Sport
Danse
Lecture
Jeux
Art Thérapie

POLE NATURE SERVICES

Espaces verts Horticulture
Maraîchage
Environnement Animaux
Beauté Esthétique
Bien-Etre Espace Sensoriel

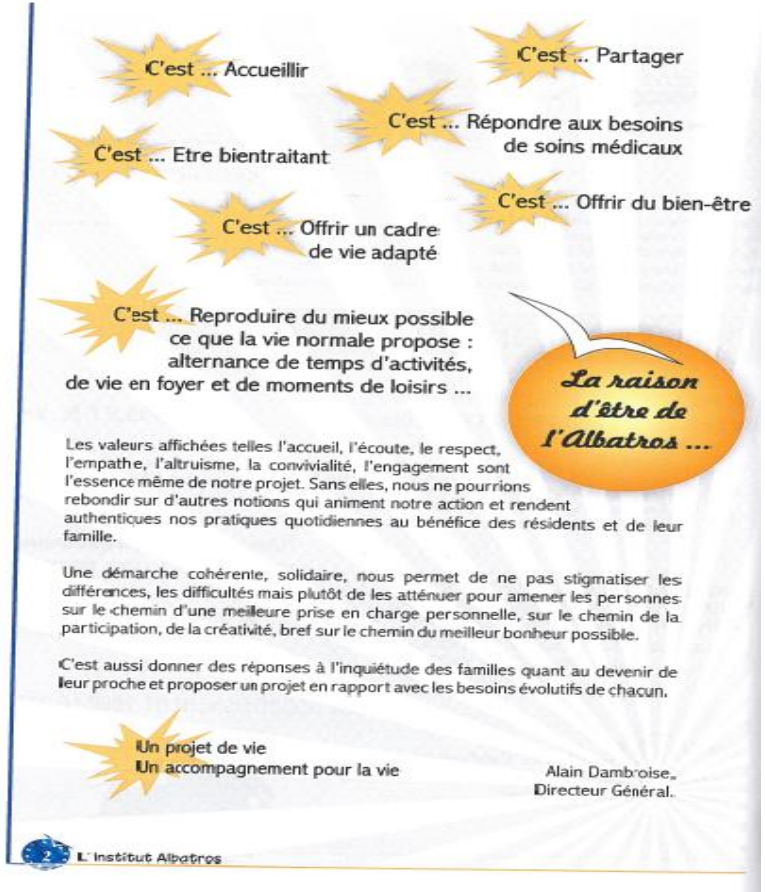
POLE ARTISANAT

Fée main
Récupération
De fil en aiguille
Peinture
Aménagement Construction

POLE AUTONOMIE

Autonomie et cuisine
Maintien des acquis

Les valeurs partagées des Albatros



C'est ... Accueillir

C'est ... Partager

C'est ... Répondre aux besoins de soins médicaux

C'est ... Etre bientraitant

C'est ... Offrir du bien-être

C'est ... Offrir un cadre de vie adapté

C'est ... Reproduire du mieux possible ce que la vie normale propose : alternance de temps d'activités, de vie en foyer et de moments de loisirs ...

La raison d'être de l'Albatros ...

Les valeurs affichées telles l'accueil, l'écoute, le respect, l'empathe, l'altruisme, la convivialité, l'engagement sont l'essence même de notre projet. Sans elles, nous ne pourrions rebondir sur d'autres notions qui animent notre action et rendent authentiques nos pratiques quotidiennes au bénéfice des résidents et de leur famille.

Une démarche cohérente, solidaire, nous permet de ne pas stigmatiser les différences, les difficultés mais plutôt de les atténuer pour amener les personnes sur le chemin d'une meilleure prise en charge personnelle, sur le chemin de la participation, de la créativité, bref sur le chemin du meilleur bonheur possible.

C'est aussi donner des réponses à l'inquiétude des familles quant au devenir de leur proche et proposer un projet en rapport avec les besoins évolutifs de chacun.

Un projet de vie
Un accompagnement pour la vie

Alain Dambroise,
Directeur Général.

Pilotage de la démarche qualité :
l'existant et les ressources internes en présence

Les ALBATROS ont réalisé leurs évaluations internes et externes.

Chaque entité a un COPIL Qualité composé de membres des différents services ; il se réunit régulièrement pour assurer le suivi du plan d'amélioration continu de la qualité et évaluer les actions menées et leurs résultats.

Chaque entité a un service qualité chargé de faire vivre le COPIL Qualité et de vérifier le bon déroulé du calendrier. Il mesure les écarts éventuels entre les effets attendus des actions et leurs réalités.

Le service qualité assure, avec l'équipe de direction, la veille en matière d'ajustement, de réécriture des outils de la loi 2002-2, d'évolution des projets, des modifications et évolutions issues des nouvelles règlementations (échéances, outils obligatoires, nouvelles obligations, etc.)

RESULTATS DES PREMIERES EVALUATIONS

Points forts et remarquables

→ **Par rapport aux personnes accueillies**

→ **Par rapport au personnel**

→ **Par rapport à la gouvernance**

Propositions d'amélioration

→ **Enrichir le PE**

→ **Poursuivre la pédagogie du renforcement positif**

→ **Réfléchir à un système de sécurisation supplémentaire de l'environnement**

→ **Poursuivre la richesse du projet personnalisé**

Préconisations d'amélioration

→ **Formations systématiques et régulières pour tout le personnel sur le thème de la bientraitance.**

→ **Inclusion dans le projet personnalisé de sous parties relatives au soin, au thérapeutique, aux activités.**

→ **Evaluation des pratiques professionnelles**

Pilotage de la démarche qualité :

Réussites

Valorisation des équipes : prise de confiance, redonner du sens à la mission

Démarche confortant le management participatif : levier pour faire bouger les lignes

Apprendre à s'écouter et connaître les missions des autres

Ré-insister sur les valeurs de l'association et le partage des équipes

Réinterroger les pratiques professionnelles

Acculturation facilitée des nouveaux professionnels

Le PACQ : ligne de conduite, chemin qu'il reste à parcourir

Ecueils

Démarche chronophage

Carcans administratifs nous enferment quand on milite dans nos structures pour un maximum de souplesse

Nécessité de sensibiliser les nouveaux professionnels

Nécessité de communiquer et donner du sens

Absence de retour et de prise en compte des résultats par les autorités

Culture de la preuve et des procédures écrites

L’appropriation de la nouvelle démarche Evaluation

Mutation sociétale, injonctions paradoxales

- autodétermination, loi des tutelles, habitat inclusif
- Certaines préconisations ont changé : place des familles, l’autodétermination des personnes
- Craintes : Innover et être original, mais uniformisation de la démarche d’évaluation, gommage des différences et des spécificités.
- La démarche de l’évaluation ne doit pas amener à « aseptiser » les PE malgré le référentiel tenant compte du profil de l’ESSMS. Comment l’évaluateur va-t-il appréhender cet aspect ?
- Inclure mais ne pas effacer les besoins particuliers et spécifiques
- Qualité de vie au travail et besoins des personnes accueillies

L’appropriation de la nouvelle démarche Evaluation

En quoi l’évaluation vient-elle soutenir le droit des personnes handicapées

Une appropriation des équipes de direction

- Culture de l’évaluation permanente facilitatrice pour l’appropriation
- Formations communes des deux Albatros SERAFIN PH
- Formations à l’autodétermination
- Accompagnement pour l’écriture et la rédaction du projet d’établissement (« Sérafin compatible »)
- Mise en place du CVS « nouveau »
- Aide à l’implication des familles
- Adaptation des projets de vie
- Mise en place d’un coordinateur de parcours, de référents aux projets de vie, de référent bientraitance
- Aide au management pour le changement

L’appropriation de la nouvelle démarche Evaluation

Problématique identifiée par les équipes

Nécessité de gérer les conséquences de la pandémie en terme RH

Certaine forme de repli sur soi en général dans la société (conséquences psychologiques chez les résidents et les professionnels)

Résidents dans une forme de soumission : ils ne revendiquent plus ou moins, sont fatalistes, une réappropriation du pouvoir d’agir est nécessaire, mais les dates d’évaluation nous sont imposées

Question du recueil de l’avis des personnes très vulnérables, sans communication verbale et avec peu de compréhension

Quid de la prise en compte de l’environnement, de l’histoire, du contexte, des publics accueillis

Place des services supports dans la nouvelle démarche

Temps dédié à l’évaluation et temps d’accompagnement

Importance du choix de l’évaluateur

CONCLUSION

Les 4 valeurs de l'évaluation sont à interroger au regard du public FAM :

Respecter la bientraitance, Renforcer le pouvoir d'agir, Inclure, Engager les équipes dans la réflexion éthique

La prise en compte de la volonté de la personne repose sur un critère essentiel : son aptitude à exprimer sa volonté et à participer à la décision.

L'évaluation pose la question de l'autonomie et de l'accompagnement à l'autonomie des personnes très vulnérables ; mais comment susciter, comment recueillir et comment respecter ?

Quelle est la place des personnels tant soignants que éducateurs dans l'accompagnement de la grande vulnérabilité (confiance, reconnaissance)

Dans ce contexte : place des parents, des tuteurs, de la personnes de confiance ?

Volonté forte de reconnaissance et de garantie des droits des usagers par le législateur, mais flou de la règlementation : « tenir compte de l'avis de la personne, rechercher le consentement de la personne, de son représentant, de la personne de confiance »…

L'évaluation n'est pas une finalité, elle vient soutenir les droits des personnes handicapées, alors :

Proposer pour ce public le concept d'AMBIANCE

Mettre en place des communautés de pratiques

L'autodétermination n'est pas l'abandon des personnes