Centre d'Etudes
et d'Action Sociale

Association AL'FA RÉPIT

RAPPORT D'ÉVALUATION EXTERNE

15 Décembre 2015

22 rue Anita Conti – B.P. 674
85016 LA ROCHE SUR YON CEDEX
Tél. 02 51 37 28 36
Fax 02 51 36 29 08
Courriel : ceas@ceas-vendee.fr
Site internet : www.ceas-vendee.fr
Association loi 1901 – Siret 304 600 885 000 20 – APE 9499 Z – N°TVA intracommunautaire FR05304600885
N° d'habilitation ANESM : H2010-03-377

Sommaire

Glossaire des sigles et abréviations utilisés 5

I. ÉLÉMENTS DE CADRAGE 6

1.1 Historique 6
1.2 L'association gestionnaire 6
1.3 Les autorisations d'Al'Fa Répit 8
1.4 Les services d'Al'Fa Répit 8
1.4.1 Missions et objectifs 8
1.4.2 Mise en œuvre de ces objectifs 9
1.4.3 Les usagers 10
1.4.3.1 Les fins de prise en charge 12
1.4.3.2 La place de l'usager – Accompagnement individualisé 12
1.5 La prise en compte des recommandations de bonnes pratiques de l'Anesm ... 13
1.6 Les outils de la Loi 2002-2 13

II. LA PROCÉDURE D'ÉVALUATION EXTERNE 14

2.1 Les textes règlementaires 14
2.2 Les recommandations de l'ANESM 15
2.3 Méthodologie de l'évaluation externe 17
2.1.1 Les différentes étapes de la démarche 18
2.1.2 Recueil de documentation 18
2.4 Consultations et organisation des pratiques des acteurs 18
2.4.1 Entretiens menés 18
2.5 Questionnement évaluatif 16

III. DIAGNOSTIC ET RÉSULTATS 20

3.1 La démarche qualité mise en œuvre par Al'Fa Répit 20
3.1.1 L'évaluation interne 20
3.2 Les modalités de prise en compte des Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles 22

A / Les conditions d'élaboration et de mise en œuvre du projet d'établissement ou de service (PEPS) et l'organisation de la qualité de la prise en charge ou de l'accompagnement des usagers 23

3.3 Le projet d'établissement 23
3.4 L'adaptation entre l'objectif central de l'établissement et les ressources humaines, financières et matérielles, mobilisées et celles de son territoire d'intervention 26
3.4.1 Territoire d'intervention 26

3.4.2 Moyens humains 26
3.4.3 Moyens matériels 29
3.4.4 L'organisation du travail 30
3.5 L'adéquation entre les besoins de la population accompagnée et le profil des professionnels 33
3.6 Les modalités d'accompagnement des professionnels dans leur prise de poste et actions 33
3.7 Les dispositifs de prévention des risques psychosociaux mis en œuvre dans l'établissement et les dispositifs de gestion de crise en matière de ressources humaines 36
3.8 Les données (qualitatives et quantitatives) disponibles au sein de l'établissement 38
3.9 La cohérence entre les objectifs développés dans les projets personnalisés et les objectifs opérationnels déclinés par l'établissement 39

B / L'ouverture d'Al'Fa Répit sur son environnement institutionnel, géographique, socioculturel et économique 39
3.10 Les partenariats mis en place : niveau de formalisation, natures et effets des partenariats développés, modalités de participation de l'établissement à l'évolution de son environnement 39
3.10.1 Formalisation des partenariats 40
3.10.2 Exemples d'actions menées 41
3.11 La perception des partenaires à l'égard du rôle et des missions de l'établissement 42
3.12 Les modalités de coordination et d'intégration des interventions des personnes extérieures à l'établissement autour du projet de chaque personne 44
3.13 Les ressources mobilisées sur le territoire pour maintenir ou faciliter les liens sociaux et de citoyenneté des personnes accompagnées 44

C / Personnalisation de l'accompagnement, expression et participation individuelle et collective des usagers 45
3.14 Les outils et méthodes d'observation, de recueil et d'évaluation adaptés permettant à l'établissement d'élaborer les projets personnalisés 45
3.15 Les modes de participation des usagers à l'élaboration de leur projet personnalisé et à son actualisation 47
3.16 Le rythme d'actualisation du projet personnalisé et adaptation de celui-ci à la situation des personnes accompagnées 48
3.17 Les modalités permettant aux usagers (ou le cas échéant à leur représentant légal) d'accéder aux informations les concernant 48
3.18 La prise en compte de la perception de l'établissement et de ses missions par les usagers 49
3.18.1 Le point de vue des familles 49
3.18.2 Le regard des usagers du relais des aidants 51
3.19 Les modalités de participation favorisant l'expression collective des usagers.. 53

D / La garantie des droits et la politique de prévention et de gestion des risques 54
3.20 Les modes d'organisation de l'établissement pour permettre le respect de la dignité et du droit à l'intimité 54
3.21 Les modalités de traitement et d'analyse des évènements indésirables permettant d'améliorer l'accompagnement 55
3.22 La prise en compte des principaux risques relatifs aux spécificités des usagers et aux conditions d'accompagnement, identifiés par l'établissement 56

IV. SYNTHÈSE 58

ANNEXE I – Abrégé 70
ANNEXE II – Copie du contrat 76
ANNEXE III – Liste des documents fournis 78

Glossaire des sigles et abréviations utilisés

- AAPAMI : Association d'aides aux personnes âgées malades et infirmes
- AAD : Association d'aide à domicile
- ADAR : Aide à domicile en activités regroupées
- ADMR : Association d'aide à domicile en milieu rural
- ADT : Aide à domicile pour tous
- AJ : Accueil de jour
- ANESM : Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux
- ANSPA : Association nazairienne de soins pour personnes âgées
- APLS : Association pour les soins
- ARS : Agence régionale de la santé
- ASG : Assistant de soins en gérontologie
- ASSAD : Aides soins services aux domiciles
- AVC : Accident vasculaire cérébral
- CD : Comité départemental
- CISS : Collectif inter-associatif sur la santé
- CLIC : Centre local d'information et de coordination
- CNSA : Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie
- CVS : Conseil de vie sociale
- DDASS : Direction départementale des affaires sanitaires et sociales
- DIU : Diplôme interuniversitaire
- DUERP : Document unique d'évaluation des risques professionnels
- EHPAD : Etablissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes
- ETP : Equivalent temps plein
- GIR : Groupe iso-ressources
- HACCP : Analyse des dangers - points critiques pour leur maîtrise (Hazard Analysis Critical Control Point)
- HT : Hébergement temporaire
- IDE : Infirmière diplômée d'état
- IPFA : Institut Polyvalent de Formation Adaptée
- MAIA : Méthode d'Action pour l'Intégration des services d'aide et de soins dans le champ de l'Autonomie
- MSA : Mutualité sociale agricole
- RBPP : Recommandations de bonnes pratiques professionnelles
- SSIAD : Service de soins infirmiers à domicile

I. ÉLÉMENTS DE CADRAGE

Les éléments qui figurent dans ce chapitre ont été validés précédemment dans le cadre du « projet évaluatif ».

1.1 Historique

Issu d'une réflexion portée localement par des personnes sensibles aux problématiques des personnes dans le grand âge, l'association Alzheimer Familles Répit a ouvert son accueil de jour en février 2000 sur la base d'une demi-journée par semaine. Les activités sont alors financées par des appels à projet.
La première salariée est une psychologue embauchée en septembre 1999 pour la mise en place de l'aide aux aidants[1].

Un arrêté du 2 mai 2000 du Conseil Général pérennise l'accueil de jour par la création de 6 places dans des locaux situés à l'époque à St Gildas des Bois. Les six places sont habilitées à recevoir des ressortissants de l'aide sociale.

L'accueil déménagera ensuite sur Drefféac.

En novembre 2006, un arrêté de la DDASS autorise 9 places en « accueil de jour pour des personnes âgées atteintes de dépendance psychique ».

Les locaux sont rénovés en 2008 et adaptés au public accueilli.

En 2010 et pour se mettre en conformité avec les textes règlementaires portant la capacité minimale des accueils de jour autonomes à 10 places, Al'Fa Répit sollicite une extension de capacité de son service et une ratification de l'ouverture sur 5 jours/semaine. Celles-ci lui sont accordées à compter d'octobre 2011. La capacité est donc portée à 10 places, habilitées à recevoir des ressortissants de l'aide sociale.

En novembre 2011, l'association est labellisée plateforme d'accompagnement et de répit pour les aidants des malades atteints de troubles cognitifs, ce qui permet un développement de l'axe aide aux aidants.

1.2 L'association gestionnaire

L'association Al'Fa Répit (Alzheimer - Famille - Répit) a été créée le 14 octobre 1998. Elle est actuellement représentée par M. François LEGENTILHOMME, son Président depuis quatre années.

[1] *Source : projet associatif.*

Les statuts précisent l'objet suivant (dernier examen en mars 2012) : « L'association a pour but d'œuvrer pour une aide adaptée aux personnes présentant une altération de leurs fonctions supérieures et à leur entourage ». Cet objet peut être mis en œuvre « par l'intermédiaire d'un accueil de jour, ou tout autre moyen décidé en conseil d'administration ».

L'association dispose d'un collège de membres honoraires, qui sont des personnes physiques ou morales apportant à l'association une aide matérielle ou morale. Sont actuellement membres honoraires :

- un représentant désigné par l'association Loire-Atlantique Alzheimer ;
- un représentant désigné par la Communauté des Sœurs de St Gildas des Bois ;
- un représentant désigné par les services d'aide à la personne du secteur non lucratif de la communauté de communes du Pays de Pontchâteau Saint Gildas des Bois.

L'association est administrée par un conseil d'administration dont l'effectif est fixé par l'assemblée générale. Il est composé d'au moins 12 membres dont des représentants des familles et des représentants des bénévoles.

Pour le Président, le conseil d'administration actuel, composé de 15 personnes très investies, fonctionne bien.

L'association s'est dotée d'un projet associatif dont la dernière mouture a été adoptée le 21 janvier 2014. Ce document constitue la base du travail mis en œuvre. Il est régulièrement représenté lors des assemblées générales.

L'association y indique intervenir sur le quart nord-ouest du département de la Loire-Atlantique. Elle y précise ses valeurs et développe ses objectifs, au travers de l'engagement de ses salariés et bénévoles :

« Travailler sur des solutions adaptées pour répondre aux besoins et aux demandes des familles.
Travailler au maintien de la spécificité d'Al'Fa Répit : convivialité, professionnalisme, prise en compte de chaque personne et de son entourage, place des bénévoles au côté des professionnels.
Développer et asseoir les partenariats.
Maintenir l'ambiance conviviale et chaleureuse de l'association : condition pour que les personnes se sentent accueillies et découvrent le bienfait du répit »[2].

Dans ses actions, l'association s'appuie sur la Charte des Droits et Libertés de la personne accueillie qui est insérée dans le livret d'accueil et affichée dans les locaux du service.

Les responsables de l'association remarquent que des besoins nouveaux émergent sur le territoire : ainsi, récemment, plusieurs demandes d'accompagnement de personnes jeunes (moins de 60 ans) ont été formalisées. Pour le Président d'Al'Fa Répit, il n'était pas concevable de répondre par la négative du fait des valeurs prônées par l'association. Ainsi, une demande de dérogation a été faite auprès de l'ARS et du Conseil Général et a reçu un écho favorable, mais sans moyens ni financements supplémentaires.

[2] *Cf projet associatif.*

1.3 Les autorisations d'Al'Fa Répit

Juin 2000	:	Création de 6 places d'accueil de jour (arrêté du Conseil Général).
Novembre 2006	:	Médicalisation de 9 places (arrêté conjoint ARS/Conseil Général) – ouverture de l'accueil de jour 4 jours par semaine.
Octobre 2011	:	Ouverture d'une 10e place d'accueil de jour et passage à 5 jours par semaine.
Novembre 2011	:	Labellisation de la plateforme d'accompagnement et de répit des aidants (PFR).

1.4 Les services d'Al'Fa Répit

Le service s'organise pour répondre aux appels à projets qui sont publiés et qui relèvent de l'objet social de l'association.

En 2011, il y a eu une réponse positive de l'appel à projets lancé pour l'aide aux aidants, ce qui a permis l'ouverture de la plateforme.

Très récemment le service s'organise pour répondre à un appel à projets de la CNSA sur la mise en place d'un outil de repérage des besoins et de la spécificité des aidants.

1.4.1 Missions et objectifs

Al'Fa Répit ne s'adresse pas aujourd'hui qu'à des personnes âgées. L'association décline ainsi ses objectifs dans son règlement de fonctionnement :

« L'accueil de jour thérapeutique est une structure spécialisée dans la prise en charge de personnes (valides ou à mobilité réduite) atteintes de troubles cognitifs (maladie d'Alzheimer et troubles apparentés, Parkinson, AVC,…), sans limite d'âge et dont l'état de dépendance est compatible aux activités proposées.
Cet accueil de jour s'engage à respecter la Charte des droits et libertés de la personne accueillie (charte jointe au dossier).
Il permet également d'apporter une aide et un soutien à l'entourage dans sa relation d'accompagnement du proche affecté par la maladie ».

« Al'Fa Répit s'adresse à des personnes vivant toujours à domicile ».

« Une priorité est donnée aux personnes originaires des cantons de St Gildas des Bois et Pontchâteau. Cependant toute personne domiciliée dans un rayon de 30 km autour de Drefféac peut être acceptée »[3][4].

[3] *Règlement de fonctionnement.*
[4] *Les malades plus jeunes habitent parfois au-delà de cette distance de 30 km.*

1.4.2 Mise en œuvre de ces objectifs

Aujourd'hui, pour répondre à ces objectifs, le service met en place deux pôles complémentaires :

- **Un accueil de jour de 10 places, ouvert de 10 à 17 H**

Le règlement de fonctionnement précise :

« Les usagers peuvent venir pour une, deux ou trois journées par semaine. Les personnes sont accueillies du lundi au vendredi sauf les jours fériés selon le calendrier établi.
L'arrivée se fait sur une plage horaire de 9h45 à 10h15, le départ est prévu entre 16h45 et 17h.
Il est demandé aux accompagnateurs (famille, taxi, …) de respecter scrupuleusement les heures d'ouverture et de fermeture. Tout retard devra être signalé.
Le planning de fréquentation prévisionnel doit être respecté ainsi que les heures d'arrivée et de départ.
Exceptionnellement, des jours de fermeture peuvent être programmés sur l'année. Les aidants seront informés suffisamment à l'avance afin de prendre les dispositions nécessaires ».

Al'Fa Répit s'efforce de mettre en place l'organisation la plus adaptée aux besoins des familles. Les modalités d'accueil peuvent par exemple se modifier pour tenir compte de l'indisponibilité temporaire d'un aidant.

La restauration proposée le midi est assurée par un EHPAD extérieur qui fournit le plat principal. La structure veut conserver son modèle familial où chacun partage le même plat. En cas de non-goût, un plat de substitution est cependant possible (jambon blanc par exemple).

Sur place, le personnel travaille sur la texture en cas de besoin. La portion travaillée est remise dans le plat principal pour ne pas stigmatiser la personne. Les entrées et desserts sont réalisés avec les usagers.

Il est précisé que l'accueil de jour est non médicalisé. En cas d'urgence médicale, l'équipe fera appel à un médecin extérieur.

L'accueil de jour met en œuvre « un programme d'activités individualisées ou collectives. Ce programme a pour but de maintenir, voire quelquefois de réadapter la personne à la vie quotidienne »[5].

L'animation est faite au quotidien, par des activités réalisées en interne ou avec l'appui d'intervenants extérieurs.

Le rapport d'activité 2014 d'Al'fa Répit évoque un prix moyen à la place d'accueil de jour en Loire-Atlantique de 13 157 € en 2012 pour un taux de remplissage moyen de 55 %. Le prix de journée alloué à Al'Fa Répit revient sur la même

[5] *Règlement de fonctionnement.*

période à 12 552 € la place par an – soit près de 5 % de moins pour un taux d'occupation de 100 % !

Pour tenir ce chiffre, la Direction anticipe les journées d'absence et ouvre l'accueil à 12 personnes pour en avoir 10 de moyenne au final.

- **Une plateforme pour les aidants**

Il s'agit de proposer « Une aide psychologique adaptée en direction de la famille (fratrie et/ou conjoint), de l'aidant principal voire aussi du malade même »[6].

Ce soutien aux aidants se fait le plus souvent par téléphone pour le premier contact (Une permanence téléphonique fonctionne de 9h30 à 17h. Un message sur répondeur sur le reste de la journée qui donne le numéro de la permanence téléphonique 24 / 24 d'Allo-Alzheimer).

Un rendez-vous pourra ensuite être fixé, à la structure ou à domicile.

Pour le Président d'Al'Fa Répit, l'un des principaux challenge est de réussir à déculpabiliser les aidants de se faire aider.

De plus, « Dans le cadre du relais des aidants, les personnes malades pourront être accueillies temporairement pour permettre aux aidants de bénéficier d'activité ou de soutien »[7].

Parmi ces activités :

- Ateliers d'informations et d'échanges sur la maladie,
- Ateliers de gestion du stress,
- Conférences,
- Groupes de parole, …

Un bistrot-mémoire est également proposé, ainsi que des séjours de vacances.

1.4.3 Les usagers

83 personnes différentes ont bénéficié de **l'accueil de jour** en 2014[8]. Ce chiffre est en croissance constante depuis plusieurs années et en particulier 2012 où l'on constate un doublement du nombre de personnes accueillies (la capacité est alors passée de 9 à 10). Il pourrait être intéressant d'affiner ce constat pour repérer son origine :

- Turn-over plus grand des personnes accueillies ?
- Accueil plus éclaté (moins de jours en semaine) ?
- Explosion du nombre des accueils occasionnels[9] ?

Le rapport d'activité 2014 du service évoque également une évolution de l'origine géographique des personnes accueillies : le recrutement s'effectue maintenant sur

[6] *Règlement de fonctionnement.*
[7] *Règlement de fonctionnement.*
[8] *Rapport d'activité 2014.*
[9] *Accueil pendant que l'aidant bénéficie d'un atelier. Ces accueils sont comptabilisés mais non facturés.*

une zone plus élargie que par le passé. Ainsi, plusieurs personnes accueillies en 2014 habitaient à plus de 30 km de Drefféac.

Cela questionne le service sur l'origine de cette évolution :

- Renommée du service plus étendue ?
- Ou moindre communication, moindre relais sur les communes de proximité ?

L'ouverture d'un nouvel accueil de jour à Pontchâteau l'an passé (6 km) n'est pas de nature à endiguer le phénomène.

Cependant, afin de répondre à cette question, il apparaîtrait nécessaire de collecter quelques informations sur les personnes qui sollicitent le service, que celui-ci puisse répondre favorablement ou non à la demande. Les résidents sont orientés vers l'accueil de jour essentiellement grâce aux articles de journaux et au bouche à oreille. Sans doute y aurait-il besoin d'affiner cette perception par un questionnement au moment de la première prise de contact. Pourquoi ne pas remettre en place la liste d'attente ?

La moyenne d'âge évoquée dans le rapport d'activité 2014 est de 75 ans : une majorité d'hommes (62 %), contre des femmes plus âgées (79 ans). Autant le constat fait sur les âges se retrouve sur les données 2013, autant la mixité est inversée : en 2013, il y avait une majorité de femmes et une minorité d'hommes.

Les rapports d'activités dressent également le « Girage » de la population accueillie. Sur ce point également, les personnes accueillies en 2013 et 2014 ne se ressemblent pas (majorité de Gir 2 en 2014, de Gir 4 en 2013).

■ Entrée/sortie d'un usager de l'accueil de jour

Le règlement de fonctionnement du service (mis à jour en août 2015) formalise l'entrée en plusieurs étapes :

✓ Entretien préalable

La personne intéressée par une prise en charge est reçue avec l'aidant par la directrice, et/ou l'ergothérapeute et/ou la psychologue afin d'être informée sur le fonctionnement de l'accueil de jour, ainsi que sur les critères d'admission.

✓ Consultation de préadmission

Cette consultation permet d'aborder la pathologie avec la personne et ses proches, son évolution et son retentissement sur l'entourage, et de recueillir les attentes de chacun.
Elle permet de mettre en place un programme adapté, défini en partenariat avec la personne accueillie, sa famille et les professionnels de la structure.

✓ Admission

L'admission est conclue à la signature du contrat d'accueil.
Un courrier est envoyé au médecin traitant ou référent l'informant de la prise en charge de son patient à l'accueil de jour ».

Concrètement, la demande se fait souvent par téléphone dans un premier temps. Selon la personne qui réceptionne l'appel (aujourd'hui, plutôt la directrice ou la psychologue - demain plutôt la secrétaire), il y a un premier recueil d'information, plutôt informel.

Celui-ci débouche souvent sur un rendez-vous au service ou au domicile.
Il n'y a pas de protocole particulier : selon le ressenti du professionnel, c'est l'usager lui-même ou son entourage qui pourra s'exprimer en premier ; dans d'autres situations, l'entretien sera commun. Dans d'autres situations encore, deux professionnelles différentes (IDE ou psychologue) pourront être présentes pour l'entretien, chacune avec un interlocuteur.

Pour des personnes qui n'ont pas de famille proche, un salarié de l'ESA ou une aide à domicile, … pourrait aussi être présent. Il s'agit en tout cas de repérer le besoin de la personne malade, mais aussi le besoin de son environnement.

Si un autre accueil de jour apparaît comme plus adapté (géographiquement parlant par exemple), le service peut orienter son interlocuteur vers cette autre structure. Le soutien à l'aidant pourra en revanche se mettre en place si la personne le souhaite.

Le service peut prendre des inscriptions en attente d'une place disponible, mais ne peut pas fournir d'indication sur le temps d'attente.

1.4.3.1 Les fins de prise en charge

Les modalités d'arrêt de prise en charge ne sont pas aujourd'hui précisées dans les documents du service.

La responsable précise que le service peut perdurer tant qu'il présente un intérêt pour le malade ou ses proches aidants, et qu'il y a une compatibilité avec le groupe présent à l'accueil de jour.

1.4.3.2 La place de l'usager – Accompagnement individualisé

Le règlement de fonctionnement du service précise les modalités de mise en œuvre de cet accompagnement :

- **Dans un délai maximum de 6 mois**

Cette première période permet de vérifier la pertinence de la prise en charge proposée dans le contrat. Elle permet également de la personnaliser.
À partir d'un bilan de synthèse (vécu général à l'accueil de jour, bilan d'autonomie, …), l'équipe élabore un projet d'accompagnement individualisé.

- **Aux termes de 6 mois après l'élaboration du projet individualisé**

Un bilan de prise en charge est effectué en équipe. Le vécu de la personne accueillie et de l'aidant est recueilli par la psychologue ou la directrice ce qui permet de réajuster le projet individualisé.

Ce bilan porte sur les points suivants :

1° évolution de l'autonomie de la personne accueillie ;
2° sa participation aux ateliers ;
3° satisfaction de la personne accueillie (questionnaire de satisfaction) ;
4° ressenti de l'aidant sur l'accueil de son proche a prise en charge de la personne accueillie (questionnaire de satisfaction et recueil d'informations auprès des aidants).

- **Chaque année**

Un bilan de la prise en charge peut être réalisé à n'importe quel moment sur demande de la personne, de l'aidant ou de l'équipe.

1.5 La prise en compte des recommandations de bonnes pratiques de l'Anesm

Les RBPP sont évoquées auprès du personnel. La mise en œuvre de l'évaluation interne, pendant l'été 2015, a été l'occasion de faire quelques rappels.

Les RBPP sont à la disposition du personnel dans un classeur dédié, dans l'armoire des outils professionnels.

Al'Fa Répit travaille également à partir des recommandations de bonne pratique.

1.6 Les outils de la Loi 2002-2

Les outils de la loi 2002-2 sont mis en place :

- Le projet d'établissement actuel court de 2011 à 2015. Une réflexion va prochainement se mettre en place pour une nouvelle mouture, dans la continuité de l'évaluation interne posée récemment.
- Expression collective des usagers : le service n'a pu mettre en place de CVS, mais un représentant des familles siège au Conseil d'Administration (deux sièges leur sont réservés). Le nom des représentants est porté à la connaissance des familles. Une enquête de satisfaction a été lancée en 2015.
- La Charte des Droits et Libertés de la personne accueillie est insérée dans le livret d'accueil et affichée dans les locaux du service.
- Le règlement de fonctionnement a été revu par le Conseil d'administration le 26 août 2015.
- Les contrats de séjour sont signés.
- Défense des usagers : les coordonnées du CISS (collectif inter-associatif sur la santé) figurent dans le règlement de fonctionnement.

II. LA PROCÉDURE D'ÉVALUATION EXTERNE

2.1 Les textes règlementaires

Les missions, l'organisation et les modalités de fonctionnement d'Al'Fa Répit se réfèrent à des textes législatifs et règlementaires dont la mise en œuvre sera prise en compte dans le cadre de l'évaluation.

Parmi ces textes se trouvent :

- Arrêté ARS/PDL/DG/SRUP/2012/0029 de l'ARS portant adoption du projet régional de santé des Pays de la Loire et intégrant le **schéma régional d'organisation médico-sociale**.
- Circulaire d'application DGCS/SD3A/2011/444 du 29 novembre 2011 relative aux **modalités d'organisation de l'accueil de jour** et de l'hébergement temporaire.
- Décret n° 2011-1211 du 29 septembre 2011 relatif à **l'accueil de jour.**
- Circulaire DGCS/SD3A/2011/261 du 30 juin 2011 relative à la mise en œuvre des mesures médico-sociales du plan Alzheimer 2008-2012 (mesure 1 – **déploiement des plateformes d'accompagnement et de répit**).
- Décret n° 2010-870 du 26 juillet 2010 relatif à la **procédure d'appel à projet et d'autorisation** mentionnée à l'article L. 313-1-1 du code de l'action sociale et des familles.
- Circulaire DGCS/A3/2010/78 du 25 février 2010 relative à la mise en œuvre du volet médico-social du plan Alzheimer et maladies apparentées 2008-2012 (mesure 1 – **capacité minimale des accueils de jour**).
- Loi n° 2009-879 du 21 juillet 2009 portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires.
- Décret n° 2006-422 du 7 avril 2006 relatif à la gestion budgétaire, comptable et financière, et aux modalités de financement et de tarification des établissements et services sociaux et médico-sociaux et des lieux de vie et d'accueil et modifiant le code de l'action sociale et des familles (partie réglementaire).
- Décret n° 2004-1274 du 26 novembre 2004 relatif au **contrat de séjour ou document individuel de prise en charge** prévu par l'article L. 311-4 du code de l'action sociale et des familles.
- Décret n° 2004-287 du 25 mars 2004 relatif au **Conseil de la vie sociale et aux autres formes de participation** institués à l'article L. 311-6 du Code de l'action sociale et des familles.

- Circulaire 138 DGAS du 24 mars 2004 relative à la **mise en place du livret d'accueil**.
- Décret n° 2003-1094 du 14 novembre 2003 relatif à la **personne qualifiée** aidant l'usager à faire valoir ses droits.
- Décret n° 2003-1095 du 14 novembre 2003 relatif au **règlement de fonctionnement** des établissements et services.
- Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale.

Les évaluatrices prendront également appui sur le **Plan maladies neuro-dégénératives 2014-2019**.

2.2 Les recommandations de l'ANESM

Les évaluateurs proposent de positionner l'organisation et le travail mené au sein du service, au regard des recommandations de bonnes pratiques suivantes, publiées par l'Anesm[10] :

- **Programme 1 : Les fondamentaux**
  - Le questionnement éthique dans les établissements sociaux et médico-sociaux (octobre 2010).
  - La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre (juillet 2008).

- **Programme 3 : Les points de vigilance et la prévention des risques**
  - Mission du responsable d'établissement et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance (décembre 2008).
  - Mission du responsable de service et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance à domicile (septembre 2009).

- **Programme 4 : Le soutien aux professionnels**
  - Élaboration, rédaction et animation du projet d'établissement ou de service (mai 2010).
  - La conduite de l'évaluation interne dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux relevant de l'article L.312-1 du code de l'Action sociale et des familles (juillet 2009).
  - Mise en œuvre d'une stratégie d'adaptation à l'emploi des personnels au regard des populations accompagnées (juillet 2008).

[10] *Al'Fa Répit prend également appui sur les recommandations de bonnes pratiques de la Haute Autorité de Santé.*

- **Programme 5 : Les relations avec l'environnement**
  - Ouverture de l'établissement à et sur son environnement (décembre 2008).

- **Programme 6 : Les relations avec la famille et les proches**
  - Le soutien des aidants non professionnels. Une recommandation à destination des professionnels du secteur social et médico-social pour soutenir les aidants de personnes âgées, adultes handicapées ou souffrant de maladie chronique vivant à domicile (janvier 2015).

- **Programme 7 : La qualité de vie**
  - Repérage des risques de perte d'autonomie ou de son aggravation pour les personnes âgées.
  - Prise en compte de la souffrance psychique de la personne âgée : prévention, repérage, accompagnement (mai 2014).
  - L'accompagnement des personnes atteinte d'une maladie d'Alzheimer ou apparentée en établissement (février 2009).
  - Les attentes de la personne et le projet personnalisé (décembre 2008).

2.3 Questionnement évaluatif

Lors d'un entretien, le Président d'Al'Fa Répit exprimait les attentes de l'association par rapport à l'évaluation externe :

- Le regard extérieur,
- Des conseils pour améliorer le service rendu.

Au regard des attendus de l'évaluation externe et du contexte de l'établissement, le questionnement évaluatif pour Al'Fa Répit s'articule autour de 6 questions :

- ✓ En quoi et comment le projet d'établissement constitue-t-il une référence pour l'action d'Al'Fa Répit ?
  - Définition de moyens et d'une organisation adaptée, et leur cohérence avec le public accueilli.
  - Définition des pratiques professionnelles et modalités d'accompagnement des salariés.

- ✓ Comment Al'Fa Répit s'inscrit-il dans son environnement ?
  - La perception des prestations mises en œuvre et notamment celle de la plateforme au regard de l'accueil de jour (comment les partenaires identifient-ils le travail fait auprès des aidants).
  - Les partenariats mis au travail : les freins au travailler ensemble.
  - La place des familles.
  - L'interaction des usagers avec l'environnement.
  - L'accessibilité de l'établissement.

- ✓ Comment se traduit la recherche de personnalisation au service des usagers ?
    - Démarche de projet personnalisé : élaboration, actualisation, participation de l'usager.

- ✓ En quoi l'établissement garantit les droits et la participation des usagers ?
    - Droit à l'intimité…
    - Accès aux informations.
    - Expression collective et individuelle des usagers.

- ✓ Quelle démarche qualité Al'Fa Répit met-elle en œuvre ?
    - L'évaluation interne : méthode et résultats.
    - Plan d'amélioration de la qualité : contenu et suivi.
    - Prise en compte des recommandations de bonnes pratiques.

- ✓ En quoi Al'Fa Répit mobilise-t-elle une organisation cohérente, entre ses missions et les besoins de ses usagers ?
    - Adéquation des moyens et ressources (locaux - accessibilité – personnels d'accompagnement).
    - Organisation du travail.
    - Soutien et accompagnement des professionnels.
    - Prise en compte des risques professionnels.
    - Prévention et gestion des situations de maltraitance.
    - Traitement des évènements indésirables.

2.4 Méthodologie de l'évaluation externe

Lors de la proposition initiale, les évaluatrices du CEAS de Vendée ont souhaité :

- informer l'ensemble des acteurs d'Al'Fa Répit à l'occasion d'une réunion d'information organisée sur site au début de la démarche d'évaluation externe ;
- analyser la pratique et le fonctionnement de l'accueil de jour et de la plateforme à partir de l'examen de documents, d'entretiens et de questionnaires passés auprès des résidents, de leurs familles, des salariés et de partenaires extérieurs ;
- mettre en place un comité de suivi composé des différents acteurs de l'établissement.

L'évaluation externe a été menée conformément à la proposition. Deux évaluatrices sont intervenues dans le recueil, l'exploitation et l'analyse des données :

- Magali DOMENECH
- et Jacqueline GAUDET.

2.4.1. Les différentes étapes de la démarche

- **Étape « Formalisation du projet évaluatif »**
  - *Réunion de présentation de la démarche.* Cette réunion a principalement réuni des bénévoles et salariés de l'établissement. Les familles étaient cependant conviées à participer à cette rencontre.
  - *Un entretien de cadrage avec la directrice, et un autre avec le Président.*
  - *Collecte et analyse des documents.*
  - *Construction du cadre de référence et élaboration du questionnement évaluatif.*
  - *Programmation des entretiens.*
  - *Validation du projet évaluatif et du questionnement évaluatif par la Directrice du service.*

- **Étape « Collecte, étude et analyse des données du terrain »**
  - *Conduite d'entretiens individuels et collectifs :*
    - *auprès de salariés de l'établissement,*
    - *auprès de bénévoles,*
    - *auprès de résidents,*
    - *auprès de leurs familles,*
    - *auprès de partenaires.*
  - *Exploitation et analyse des données.*

- **Étape « Résultats de l'évaluation »**
  - *Envoi du prérapport.*
  - *Animation du comité de suivi.*
  - *Livraison du rapport final.*

2.4.2. Recueil de documentation

Pour mener à bien leur mission, les évaluatrices ont eu accès aux documents suivants :

- cf annexe III.

2.4.3. Consultations et organisation des pratiques des acteurs

- **Entretiens menés**

Plusieurs entretiens ont été menés dans le cadre de cette mission :

- Entretien avec le Président
- Entretien avec la directrice
- Entretien avec la psychologue
- Entretien collectif avec deux familles

- Entretien individuel avec une épouse d'un résident de l'AJ, à son domicile
- Entretien avec 5 usagers du relais des aidants
- Entretien avec 5 bénévoles
- Entretien avec 2 chauffeurs et la personne chargée de la logistique
- Entretien avec la coordinatrice (également appelée « ergothérapeute » dans le document)
- Entretien avec les 3 ASG.

Pour ce qui concerne les partenaires extérieurs, ont été entretenus individuellement :

- deux CLIC
- un service d'aide à domicile
- un accueil de jour
- in SSIAD.

Un temps d'observation et de partage autour d'un repas avec les résidents de l'accueil de jour a été mis en place.

2.4.4. Présentation des résultats de l'évaluation externe

Les résultats de l'évaluation externe ont été partagés avec les parties prenantes d'Al'Fa Répit à l'occasion d'une rencontre organisée le 15 Décembre 2015 in situ.

Étaient présents :

- Un administrateur, représentant des familles,
- Une administratrice, représentante des bénévoles,
- La directrice
- La coordinatrice

Le Président de l'association était excusé.

III DIAGNOSTIC ET RÉSULTATS

3.1 La démarche qualité mise en œuvre par Al'Fa Répit

Plusieurs documents manifestent d'une démarche qualité menée au sein d'Al'Fa Répit :

- Le projet d'établissement 2011-2015 (22 fiches actions).
- La mise en œuvre de protocoles au sein du service.
- L'évaluation interne réalisée au cours de l'été 2015.
- L'enquête par questionnaire menée auprès des usagers en 2015.
- L'enquête par questionnaire menée auprès des bénévoles du service en septembre 2015.

3.1.1 L'évaluation interne

Programmée initialement en 2018 dans le cadre du calendrier des évaluations repéré avec l'ARS, l'évaluation a été avancée à l'été 2015.

Elle a été mise en œuvre par la directrice d'Al'Fa Répit, en association avec le personnel présent (surtout la psychologue). Les équipes n'ont pas pu y participer.

Au moment de l'évaluation externe, le diagnostic de l'évaluation interne vient tout juste d'être terminé. Une grille d'évaluation organisée autour de plusieurs domaines a été utilisée :

- **Domaine 1 : Le droit et la participation des usagers, la personnalisation des prestations**

  Thème 11 - Le respect des droits
  Thème 12 - La participation des usagers, de leurs représentants, des aidants parents ou proches
  Thème 13 - La personnalisation de l'intervention
  Thème 14 - La sécurité des usagers et la gestion des risques

- **Domaine 2 : L'établissement ou le service dans son environnement**

  Thème 21 - L'insertion de l'établissement ou du service dans le contexte territorial
  Thème 22 - L'ouverture de l'établissement ou du service sur son environnement
  Thème 23 - L'accessibilité de l'établissement ou du service

- **Domaine 3 : Le projet d'établissement ou le service et ses modalités de mise en œuvre**

  Thème 31 - Le projet au regard des besoins identifiés
  Thème 32 - La cohérence à l'égard des missions confiées à l'établissement ou au service
  Thème 33 - La place du projet dans son organisation institutionnelle

- **Domaine 4 : L'organisation de l'établissement ou du service**

  Thème 41 - Les ressources humaines mobilisées
  Thème 42 - L'organisation du travail
  Thème 43 - Le cadre de vie
  Thème 44 - Les ressources financières
  Thème 45 - Les systèmes d'informations

Un tableau récapitule les points forts et points faibles repérés :

Points forts	Points faibles
Une association avec une identité forte et marquée. Structure ancrée sur son territoire, ouverte sur l'extérieur avec des partenariats variés. Implication d'un réseau de bénévoles. Fonctionnement associatif convivial. Structure autonome, ne proposant pas d'hébergement. Choix du lieu : maison d'habitation en centre bourg avec jardin. Taille de la structure qui permet une réponse rapide, réactive et personnalisée (chaine de décisions courte). Une équipe pluridisciplinaire malgré un effectif réduit, investie dans le projet associatif. Dynamisme de l'association. Un conseil d'administration présent. Une réponse au plus près des aidants (mobilité, adaptabilité). Une recherche permanente de réponse adaptée aux besoins (créativité). Des professionnels abordables, polyvalents et disponibles.	Une priorité donnée au temps effectif en face à face avec les usagers, au détriment du temps administratif (→ un risque sur l'équilibre de l'établissement). Danger de l'« homme-clef ». Manque de certains professionnels, notamment en temps administratif. Un risque psycho-social compte tenu de l'investissement des professionnels. Un manque de temps et de personnel pour valoriser le travail à travers l'écrit (comptes rendus, procédures, …). Les inconvénients d'une maison d'habitation adaptée à l'accueil du public. L'étendue du territoire en milieu rural (déplacements).

Les « points faibles » repérés ne sont pas pour l'instant assortis d'un plan d'action correctif correspondant. Pour autant, plusieurs sont déjà pris en compte au niveau du service : travail sur un déménagement du service, embauche d'une secrétaire, …

Le service projette de travailler les axes de progrès au travers de sa réflexion sur le projet de service 2016-2020.

ATOUTS D'AL'FA REPIT	POINTS D'ATTENTION
Le service réfléchit déjà à son prochain projet de service. Une association toujours soucieuse d'améliorer son organisation et d'être dans une démarche de progrès.	Le calendrier de l'évaluation interne, trop resserré, n'a pas permis de développer une réelle démarche participative. Le plan d'actions assorti d'échéances.

3.2 Les modalités de prise en compte des Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles

Les RBPP sont évoquées auprès du personnel et des bénévoles, (certains n'en gardent pas une trace marquante). La mise en œuvre de l'évaluation interne, pendant l'été 2015, a été l'occasion de faire quelques rappels.

Les RBPP sont à la disposition du personnel et bénévoles dans un classeur dédié, dans l'armoire des outils professionnels. Une salariée remarque qu'elle s'appuie sur les recommandations lorsqu'elle se pose la question de savoir si elle est sur la bonne ligne. Cela lui permet de se poser certaines questions.

Pour les personnes en charge des projets, ces recommandations de bonnes pratiques constituent une base sérieuse de réflexion, qui leur permettent d'ajuster leurs propositions, de travailler sur les procédures mises en œuvre, les modalités de l'accompagnement proposé aux résidents et à leurs familles.

Dans sa réflexion, le service s'appuie également sur les bonnes pratiques publiées par la Haute Autorité de Santé.

ATOUTS D'AL'FA REPIT	POINTS D'ATTENTION
Les RBPP constituent une base de travail pour l'équipe de direction. Elles sont à la disposition des équipes dans un classeur dédié.	Des rappels réguliers pour que les RBPP constituent aussi des outils pour les personnels d'accompagnement, professionnels et bénévoles.

A / Les conditions d'élaboration et de mise en œuvre du projet d'établissement ou de service (PEPS) et l'organisation de la qualité de la prise en charge ou de l'accompagnement des usagers

3.3 Le projet d'établissement

Le projet d'établissement a été revu en 2011 et court jusqu'à la fin de l'année 2015. Il a été réalisé en équipe. L'équipe commence à réfléchir à sa réécriture pour l'année prochaine.

22 actions y figuraient. Beaucoup ont été mises en place. D'autres, soumises à financements extérieurs, n'ont pas pu être réalisées. La Directrice suit de près l'exécution de ce projet. Le bilan final du projet d'établissement a été réalisé en équipe et vient d'être validé en Conseil d'administration.

Le document présente le contexte d'Al'Fa Répit, son organisation, les prestations qui y sont proposées. Il décline la philosophie de l'accueil qui est mis en place au sein de l'accueil de jour, porté par des valeurs humanistes, qui tient compte de la singularité de chaque résident, et qui s'efforce de mettre en œuvre un accompagnement familial, entendu comme une relation de proximité (mais non familière) au sein d'un local et de prestations qui restituent le plus possible le « comme à la maison ».

Les prestations mises en œuvre sont les suivantes :

- ✓ **Accueil de jour thérapeutique,** décliné sur deux sites différents :
  - « Plaisance », au siège de l'établissement, à l'attention de dix personnes par jour présentant des troubles cognitifs (ouvert 5 jours sur 7).
  - « Escapade », dans une salle municipale aménagée, à l'attention de sept personnes de moins de 69 ans[11] atteintes par des DTA et maladies apparentées, et dont les capacités sont plus préservées. Cet accueil est développé le vendredi.

Ainsi, dans le projet qui est développé, l'équipe de l'accueil de jour s'efforce de constituer des groupes homogènes de malades et, pour ce faire, a déployé depuis 2013 des moyens supplémentaires en termes d'itinérance. Ainsi, des personnes plus jeunes, ou avec des capacités cognitives préservées plus importantes, peuvent désormais intégrer « L'escapade » qui met en œuvre des activités adaptées. La répartition par âge s'efface parfois, au profit de l'examen des capacités et souhaits des personnes accueillies.

Dans son dernier numéro de La Gazette, le service présente les objectifs et activités – spécifiques ou non - mis en œuvre au sein des deux unités en précisant que pour chaque résident, les ateliers proposés s'inscrivent dans une démarche de **projet personnalisé.**

[11] *Cette répartition par l'âge est théorique : les professionnels apprécient aussi l'avancée dans la maladie.*

Les résidents ont le choix le matin entre deux ateliers cognitifs (dont un sur la préparation de l'entrée et du dessert), et l'après-midi de même (après le temps de repos). L'après-midi, les activités portent plutôt sur du travail manuel. Les animations sont thématiques et réalisées dans une continuité ; elles s'appuient sur les connaissances d'antan : météo, bacs fleuris, savoirs verts, jeux d'autrefois…

Après le goûter, le départ de l'accueil de jour se fait avec un rituel organisé autour de chants.

Le transport peut être assuré par Al'Fa Répit.

- ✓ La plateforme d'accompagnement et de répit « Le relais des aidants », avec un panel de prestations :
  - Un **soutien psychologique aux aidants**, au téléphone, au service ou à domicile sur rendez-vous.
  - Des **groupes de parole** sont mis en place à Drefféac pour les aidants.
  - Des **ateliers de 2 H** proposés aux aidants pour leur permettre de souffler et de prendre soin d'eux : cuisine-santé, soins de bien être ou socio-esthétiques, art-thérapie, jardinage. Le malade est pendant ce temps pris en charge par un bénévole, dans une salle à proximité du domicile.
  - Les **séjours de répit couple**, permettant aux aidants familiaux de partir quelques jours avec leur proche, en séjour organisé par Al'Fa Répit pour se ressourcer. Une équipe de bénévoles et professionnels est présente pour l'accompagnement des malades.
  - Un espace documentation

Ouvrages, revues spécialisées et DVD sont disponibles en prêt pour comprendre la maladie et apporter des outils aux proches et aux professionnels.

  - Le relais sur une antenne téléphonique nationale mise en place par France Alzheimer.
  - Des **formations proposées aux aidants** – cycle de formation composé de 7 ateliers de 2 H chacun sur des connaissances sur les maladies (DTA, MP), les aides possibles, le retentissement de ou des maladies sur les gestes de la vie quotidienne, la communication et la vie sociale, comment se préserver en tant qu'aidant, l'entrée en établissement...
  - Des **Café-répit,** organisés dans plusieurs lieux décentralisés pour que les proches puissent s'informer et échanger sur l'accompagnement au quotidien de la maladie. L'entrée est libre, et l'activité est encadrée par la psychologue de l'établissement, assistée d'un bénévole.

Ces modalités s'organisent dans un cadre professionnel, où les compétences des salariés et bénévoles, de même que les procédures en place, sécurisent les accompagnements.

Dans son projet d'établissement, Al'Fa Répit présente également son projet d'organisation des soins qui privilégie[12] :

- « Une approche particulière de communication verbale et non verbale où la validation et l'empathie confortent la personne dans le fait d'être compris ; ce qui contribue à lui rendre dignité et capacité à mobiliser des aptitudes apparemment perdues.
- Une relation constructive qui évite toute mise en échec, redonne confiance et autorise chacun à s'exprimer et à faire des choix ».

Pour ses actions et activités, Al'Fa Répit s'appuie sur des partenariats divers et variés (cf § 2.5).

ATOUTS D'AL'FA REPIT	POINTS D'ATTENTION
Un pilotage stratégique cohérent, porté par un Conseil d'administration dynamique. Une direction volontaire et réactive, qui manifeste le souci de s'ajuster rapidement aux besoins repérés sur le territoire. Une souplesse qui permet cet ajustement (ouverture de l'Escapade pour des personnes plus jeunes et/ou avec plus de capacités. Une palette de prestations tout à fait en phase avec les cahiers des charges correspondants. Un projet d'établissement fédérateur, aussi bien pour les administrateurs que pour les salariés, qui sert réellement de référence pour l'action. Un projet d'organisation des soins adapté aux difficultés des personnes accueillies. Un souci de ne pas laisser les interlocuteurs sans réponse.	Visite de conformité pour le site de l'Escapade ?

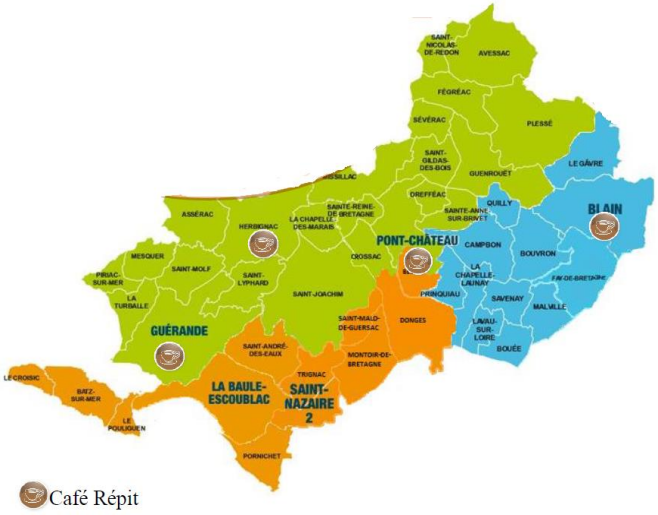
[12] *Site internet d'Al'Fa Répit.*

3.4 L'adaptation entre l'objectif central de l'établissement et les ressources humaines, financières et matérielles, mobilisées et celles de son territoire d'intervention

3.4.1 Territoire d'intervention

Le service s'est donné comme territoire d'intervention prioritaire les cantons de St Gildas des Bois et Pontchâteau mais peut intervenir aux alentours de 30 km de Drefféac.

Selon les besoins exprimés par les personnes qui font directement appel au service, ce territoire peut être plus étendu. Une professionnelle remarque que pour les situations trop éloignées, il est possible de passer le relais à d'autres services mais pour ce qui concerne la plate-forme, il lui semble difficile de refuser des accompagnements lorsque les personnes expriment une détresse.



Plusieurs actions sont décentralisées, comme le matérialise cette carte, extraite de *La Gazette*, qui présente l'implantation des Cafés-Répit.

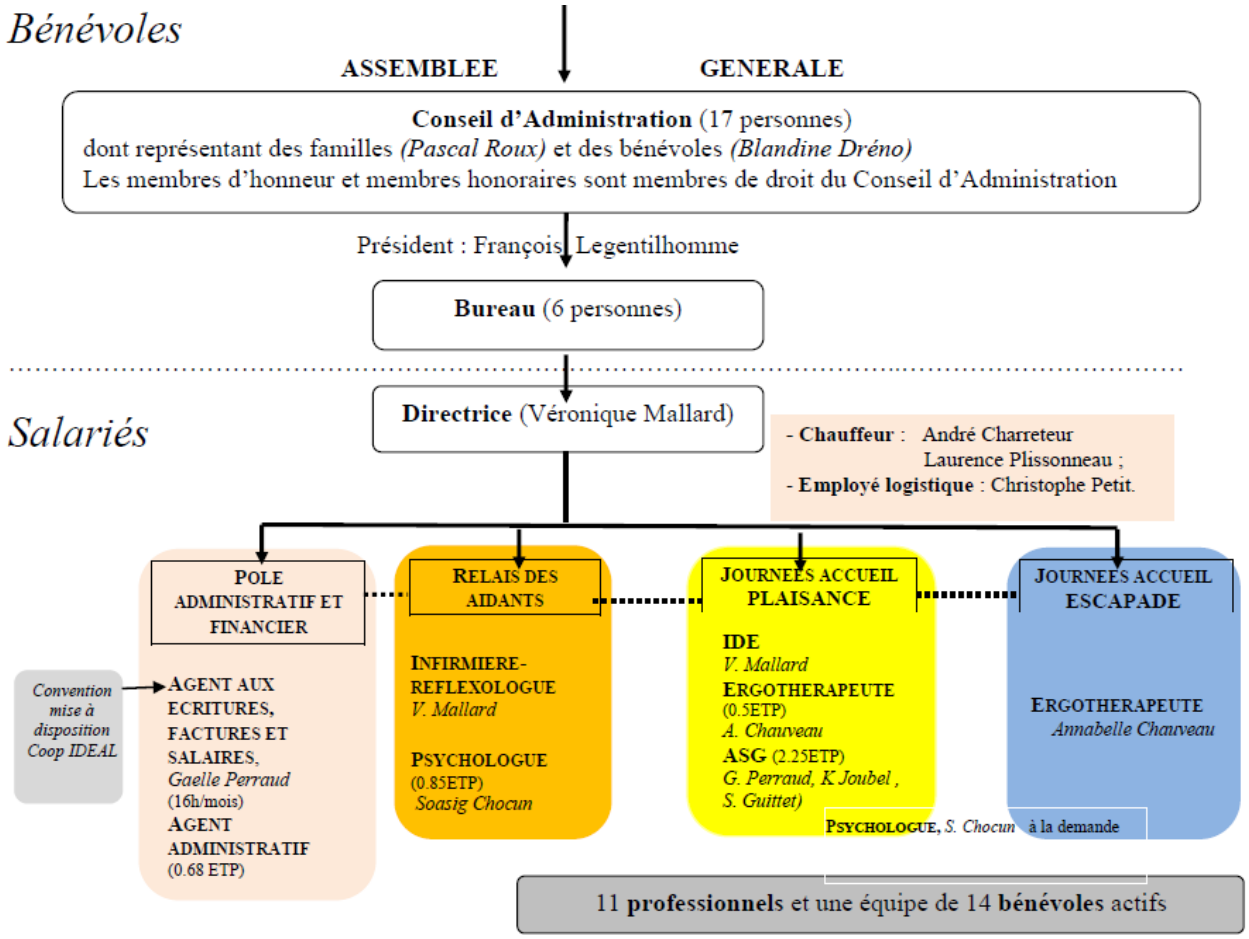
3.4.2 Moyens humains

Al'Fa Répit applique la convention collective de 1951.

L'association dispose d'une équipe de 11 salariés (6.68 en ETP). L'équipe actuelle est stable depuis quelques départs en 2012, suite à la réorganisation nécessitée par la mise en route de la plateforme de répit et l'ouverture 5 jours par semaine.

L'organigramme ci-dessous est tiré du dernier numéro de la Gazette (Nov 2015). Il matérialise l'affectation des différents professionnels sur les deux grandes activités du service : l'accueil de jour et la plateforme.

(Les bénévoles sont mobilisés sur les accueils de jour Présence et Escapade (1 par jour d'ouverture – seulement l'après-midi pour Escapade) et les Cafés répit).



■ Direction

La Directrice d'Al'Fa Répit est en poste depuis Janvier 2009. Embauchée à l'origine comme animatrice, son poste a évolué rapidement vers la fonction de Direction, en même temps que le service progressait en capacité. Quand elle a pris son poste, le service, financé pour 9 personnes accueillies, limitait ses usagers à 6. Aujourd'hui, le taux d'occupation sur l'année dépasse les 100 %.

Au niveau de son poste, la directrice est sur tous les fronts et ne peut y faire face qu'en dépassant son temps de travail (temps plein). L'association a décidé l'ouverture d'un poste de secrétariat à 24 H/semaine pour la décharger. Le recrutement – récent – n'a pas été couronné de succès et reste à reconduire.

Une personne – ergothérapeute de formation initiale – a été embauchée à mi-temps en 2011 (au moment de l'ouverture de la plateforme) pour seconder la directrice dans le cadre de l'accueil de jour.

■ Intervenants

En sus de la directrice, l'équipe de salariés est composée de :

- Une psychologue spécialisée en gérontologie, (0.85 ETP)
- Une coordinatrice de l'accueil de jour (0.57 ETP), ergothérapeute de formation initiale
- De trois assistantes de soins en gérontologie à 80 %, (soit 2.40 ETP).

■ Une **équipe de 14 bénévoles actifs** complète l'intervention des professionnels au sein de l'accueil de jour. Une procédure est en place pour leur recrutement (candidatures grâce au bouche à oreilles, des réunions d'information, des articles dans la presse).

La directrice établit leur planning d'intervention, qui ménage un intervenant par jour d'ouverture de l'accueil. Le bénévole a essentiellement un rôle de relation avec les personnes, d'ouverture sur le monde extérieur, même si il ou elle aide à la préparation de la collation du matin, pour les ateliers, …

L'équipe de bénévoles est conséquente, mais ce constat masque peut être une érosion au fil du temps, qui va sans doute nécessiter une nouvelle campagne de recrutement prochainement.

Au niveau logistique, l'équipe comprend :

- Deux chauffeurs[13],
- Un employé logistique en CAE
- Un agent administratif (0.68 ETP) – poste non pourvu aujourd'hui
- Un agent aux écritures comptables (mis à disposition)[14]

■ Le **transport** des personnes est assuré par le service : deux personnes sont salariées du service (dont un contrat aidé), et sont complétées par un prestataire extérieur. Trois tournées sont mises en œuvre 3 jours par semaine, et 2 tournées 2 jours par semaine.

La directrice accompagne parfois les tournées pour repérer les difficultés éventuelles.

■ La **comptabilité** est réalisée par une personne mise à disposition par une coopérative. Le ménage et l'entretien du jardin sont assurés par un salarié à 0.57 ETP (contrat CAE).

Un recrutement doit prochainement s'opérer pour le poste de **secrétaire** créé récemment.

Ces moyens en personnels apparaissent aujourd'hui adéquats sur le registre des accompagnements, aussi bien sur l'accueil de jour que sur celui de la plateforme. L'accueil de jour fonctionne à 100 % grâce aux salariés et aux bénévoles présents. Avec la capacité autorisée, il semble difficile de faire plus. Sur la plateforme, au niveau du soutien psychologique des aidants, les entrées-sorties s'équilibrent, et il n'y a jamais eu, pour les professionnels interrogés, de personnes refusées, même si le premier rendez-vous peut être parfois un peu retardé (jamais plus de quelques semaines).

Au niveau management et logistique, les **choses sont différentes** puisque l'organisation globale des activités pèse sur la directrice, assistée de l'ergothérapeute sur l'accueil de jour. Le recrutement très prochain d'un agent administratif s'avère aujourd'hui indispensable.

---

[13] *L'employé logistique peut être amené à effectuer des trajets si un chauffeur absent ou malade.*
[14] *Une convention de prestation est signée avec la coopérative Idéal pour la mise à disposition d'une personne dans le cadre de la comptabilité et des salaires.*

3.4.3 Moyens matériels

Le service est logé dans une maison en plein centre-bourg, louée à la Mairie de Drefféac. Cela permet vraiment de créer l'ambiance de convivialité d'un domicile privatif.

Des places de parking sont à proximité. Les locaux sont accessibles aux personnes handicapées au rez-de-chaussée, mais pas à l'étage.

Aujourd'hui, les locaux apparaissent trop petits par rapport aux besoins des usagers et de l'équipe (circulation peu aisée). L'association négocie aujourd'hui avec la Mairie de nouveaux locaux, mais – du fait de circonstances extérieures – le dossier vient de prendre du retard.

« L'accueil de jour occupe le rez-de-chaussée, spécialement adapté pour recevoir des personnes désorientées et est accessible aux fauteuils roulants ».
« Les locaux sont composés d'une pièce de vie avec un coin repos, d'une véranda équipée de fauteuils de repos, d'une salle de détente et de stimulation sensorielle, de sanitaires intérieurs et extérieurs.
« Les espaces sont protégés (fermés à clefs) afin d'éviter toute fugue. À l'intérieur les déplacements sont libres »[15].

La pièce de vie comprend un espace cuisine, utilisé notamment pour la confection des entrées et desserts. Une porte spécifique est utilisée pour la livraison des caissons isothermes contenant le plat principal.

« La partie administrative et l'accueil des familles prévus dans le cadre du relais des aidants, sont situés à l'étage ». S'y trouvent deux bureaux, une salle de réunion et un sas d'entrée, un rangement pour le matériel d'animation, des sanitaires. L'accès à l'étage se fait par un escalier intérieur (abrupt) et par un escalier extérieur.

De même qu'au rez-de-chaussée, les locaux sont exigus et sont très mal isolés phoniquement (les conversations menées dans des pièces fermées sont entendues des pièces adjacentes).

À l'entrée de la maison, chaque résident dispose d'un portemanteau avec son prénom et sa photographie.

Un tableau coloré dans la pièce de vie rappelle les professionnels présents chaque jour (avec photographie) ainsi que les résidents présents (avec également leur photographie). Ce tableau-repère est alimenté chaque soir par un professionnel, pour le lendemain.

L'accueil de jour dispose également d'un jardin conçu pour solliciter la participation des personnes :

- Arbre d'ombrage pour faciliter le repos aux heures chaudes,
- Volière avec oiseaux,
- Cages à lapins (vide pour l'instant, mais pouvant être utilisé comme médiation animale),

[15] *Règlement de fonctionnement.*

- Serre en hauteur pour les semis, pouvant être utilisée par les personnes qui ont besoin d'un fauteuil pour leurs déplacements,
- Étagère extérieure pour les herbes aromatiques, avec étagère et pots décorés par les résidents,
- Espace potager,
- Espace fleuri,
- Pelouse entretenue par les résidents,
- …

Le jardin est clos et dispose de claustras sur son pourtour pour limiter l'envie d'errer à l'extérieur.

Un centre de ressources documentaire est à la disposition des familles et professionnels qui en ont besoin. Il dispose d'ouvrages et de films. Un partenariat avec la bibliothèque a permis de mettre en œuvre un système de référencement et de prêt.

Le service dispose également d'une ludothèque (à finalité pédagogique) à la disposition des animatrices. Les jeux peuvent également être prêtés aux aides à domicile qui le souhaitent.

Le service dispose de quatre véhicules (deux de 9 places, 1 de 8 équipé d'un siège pivotant pour les personnes à mobilité réduite, et un autre de 5 places). Chaque chauffeur dispose d'un téléphone portable.

Aujourd'hui, le service dissocie l'accueil de jour pour les personnes âgées (« Plaisance ») réalisée au siège social du service, de celui qui s'adresse à des personnes plus jeunes (accueil de jour pour les moins de 70 ans « Escapade »), mis en œuvre dans une salle municipale louée à la journée. Le local n'apparait pas adapté pour les salariés et offre peu de repères aux participants, ce qui nuit à leur investissement de l'espace.

3.4.4 L'organisation du travail

La Directrice et le Président travaillent de concert pour la mise en œuvre du service (échanges téléphoniques réguliers).

Les plannings sont organisés sur la semaine pour systématiquement mettre en œuvre des tuilages entre deux professionnels, de façon à favoriser la coordination des interventions.

Une **rencontre d'équipe hebdomadaire** est mise en place le mardi de 16h30 à 18h, où tous les accompagnants participent (la psychologue peut être sollicitée sur demande ou sur un besoin repéré). Il s'agit de travailler sur les projets personnalisés, de s'informer sur les entrées et sorties à l'accueil de jour ; de planifier les animations, les menus…

Les chauffeurs n'y vont pas, mais ils sentent que leurs observations lors des transmissions du matin et du soir sont prises en compte. Ils ont des retours de ces réunions sous forme orale, ce qu'ils apprécient car cela peut leur servir lors des transports.

Cette rencontre du mardi est complétée par une **réunion mensuelle de synthèse et de projet** avec tous les salariés de l'association. « Elle permet de réajuster les projets individuels et d'établir le calendrier des animations à venir. C'est un moment où l'équipe peut réfléchir sur la qualité du service : rédaction de protocoles, projet de service, … »[16].

Des applications informatiques aident les professionnels :

- *Titan* pour l'accueil de jour (dossiers des résidents, projets de vie, transmissions, suivi des animations, etc.)
- *Simax* sur le relais (en place depuis Mai-Juin seulement) : Gestion des aidants : planification des interventions.

Une fiche de liaison AJ Al'Fa Répit / familles est en place. Y figurent des éléments généraux sur la journée, avec possibilité d'y noter des éléments plus spécifiques de manière individuelle.
Ce document est complété par des transmissions réalisées le matin par les chauffeurs : observations sur des soucis ou comportements, informations données par les familles aux chauffeurs sur l'état physique ou psychique des résidents : informations générales, ordonnances à transmettre à l'équipe, piluliers à transmettre… Les chauffeurs effectuent également des retours aux familles le soir, sur la journée passée par le participant à l'AJ et remettent le compte rendu écrit de la journée.

L'affichage règlementaire est mis en place, à des endroits divers du service :

- Dans l'espace chaufferie : plutôt les éléments liés à la règlementation du travail. On peut y trouver également la Charte d'utilisation du jardin, qui interdit l'usage des pesticides.
- Dans la salle d'équipe de l'étage : les documents liés à l'accueil des résidents (charte de la personne accueillie par exemple).
- Dans l'entrée du bureau de la directrice : les plannings des salariés.

Un classeur « livre photo » rassemble les clichés, articles de presse qui ont balisé l'année. Il sert de journal de bord annuel.

ATOUTS D'AL'FA REPIT	POINTS D'ATTENTION
L'investissement du territoire, par la mise en œuvre d'actions décentralisées au niveau de la plateforme des aidants. Une équipe pluridisciplinaire composée de salariés et de bénévoles engagés dans une même action. Une organisation cohérente et efficiente au regard des objectifs et des prestations mises en œuvre (AJ – transport – restauration – plateforme) Des résultats en termes de taux d'occupation qui dépassent les exigences des financeurs.	Un grand territoire d'intervention, parfois dépassé en fonction des sollicitations d'intervention. Le temps administratif est restreint. La réalisation des écrits (comptes rendus, PP, …).

[16] *Projet d'établissement 2011-2015.*

Une direction toujours force de propositions, cohérentes avec les missions de l'établissement. Un recrutement prochain d'assistante à mi-temps pour étoffer l'équipe au niveau de la logistique administrative.	Cette énergie n'est pas valorisée en temps de travail à la hauteur des besoins, et risque d'épuiser les personnes concernées. Cette efficacité demande à être modulée pour intégrer le rythme des partenaires.
Un service logé dans une maison privative, qui facilite l'ambiance de convivialité familiale voulue au niveau du projet d'établissement. Le siège social est en plein centre-bourg, à côté de l'église, ce qui facilite également les repères. De multiples pièces qui favorisent la concentration ou le repos, selon leurs fonctions. Un jardin plébiscité par tous, adapté pour une finalité thérapeutique et investi par les résidents et salariés.	Une pièce de vie trop petite par rapport au nombre de personnes accueillies. Des locaux administratifs et d'accueil pour la plateforme de répit non accessibles aux personnes à mobilité réduite, et très peu fonctionnels (petitesse, équipement, confidentialité). La nécessité de louer à la journée des locaux extérieurs pour la mise en œuvre de l'AJ « Escapade » (, ce qui nuit à leur investissement et aux repères des participants. Cette modalité implique également un déménagement chaque vendredi. (Visite de conformité ?).
Des propositions d'activités, d'ateliers, diversifiées et en lien avec les besoins et souhaits des participants, aussi bien de l'accueil de jour que de la plateforme. Des moyens déployés (matériels et humains) en phase avec les besoins. Des transmissions professionnelles qui ménagent des temps d'échanges et qui permettent une traçabilité grâce à des outils informatiques dédiés. Les modalités de transmissions respectent la nécessaire discrétion professionnelle, tout en permettant l'association de tous les acteurs présents (chauffeurs – bénévoles notamment).	

3.5 L'adéquation entre les besoins de la population accompagnée et le profil des professionnels

Les professionnels d'Al'Fa Répit viennent de disciplines complémentaires : infirmier, ergothérapeute, psychologue, assistants de soins en gérontologie (AMP ou AS de formation initiale). Cette équipe est complétée par des personnes intervenant dans les services transversaux : transport, comptabilité, entretien.

La directrice dispose de compétences aussi bien en gestion/management qu'en intervenante de santé auprès de personnes fragilisées par des maladies neurodégénératives. Elle est infirmière de formation initiale et a occupé depuis très longtemps les fonctions de gestionnaire de structure médico-sociale. Elle est également titulaire d'un DU de gérontologie sociale et d'un DIU « Maladie d'Alzheimer et troubles apparentés ». Elle est également réflexologue.

La coordinatrice de l'accueil de jour, ergothérapeute de formation initiale, adapte les animations et ateliers aux besoins, souhaits et capacités des résidents. Cette adaptation des ateliers se fait en équipe selon les besoins, capacités et habitudes de vie de chacun. Sont également pris en compte l'autonomie et les capacités praxiques des participants.

Les chauffeurs ont une formation préalable avec la responsable qui effectue les trajets avec les nouveaux salariés. En amont, ils remarquent avoir passé plusieurs journées sur l'AJ avant de débuter les tournées, ce qui leur a permis de rencontrer les participants, l'équipe et les bénévoles pour ainsi lier connaissance et créer un lien de confiance.

ATOUTS D'AL'FA REPIT	POINTS D'ATTENTION
Une équipe avec des compétences complémentaires. Des temps préalables d'immersion pour les personnes avec des compétences moins spécialisées. Une équipe de bénévoles dynamique, favorisant les liens des résidents avec l'extérieur de l'unité médico-sociale.	

3.6 Les modalités d'accompagnement des professionnels dans leur prise de poste et actions

Pour les dirigeants de l'association, les professionnels apparaissent comme étant des personnes soucieuses de la qualité du travail réalisé, ne ménageant pas leurs efforts en ce sens.

Dans une armoire d'une salle de l'étage, se trouvent des classeurs à la disposition de l'équipe (salariés et bénévoles).

■ Intégration de nouveaux salariés/bénévoles

Un classeur « intégration » est à la disposition des salariés et des bénévoles. Il contient, entre autres onglets, la présentation d'une journée à l'accueil de jour, les fiches de postes, les procédures de recrutement (bénévole – salarié – stagiaire), des grilles d'auto-évaluation des professionnels…

✓ ASG

Pour ces salariés, les temps d'échange et de réunions sont formalisés et adaptés, ils permettent de nombreux échangent et dynamisent le travail d'équipe :

- Transmissions orales de 30 mn le matin et le soir avec transmissions écrites sur logiciel. Elles permettent de rapporter des éléments généraux et l'observation des comportements lors des temps clés et des ateliers.
- Une réunion d'équipe par semaine de 17 h à 18 h 30 avec la présence de toutes les ASG, l'ergothérapeute, l'IDE responsable.

✓ Personnel d'entretien

Certaines fiches du classeur protocoles (cf paragraphe 3.22) ont été constituées pour permettre, à une personne qui ne dispose pas de formation dédiée, d'acquérir les compétences pour intervenir dans un service médico-social (l'entretien ne se faisant pas comme à la maison).
Dans ce cas de figure, la prise de poste s'effectue après un entretien où la directrice peut déjà présenter des explications verbalement.
La personne en poste aujourd'hui a suivi des formations sur l'hygiène et l'entretien des locaux.

✓ Chauffeurs

Ils disposent d'une formation sur la maladie d'Alzheimer ou troubles apparentés, ainsi que d'une formation incendie, mobilisation des personnes. Une nouvelle embauchée va participer à une formation sur « véhiculer une personne handicapée ». Une famille suggère également de généraliser la formation sur l'accompagnement à la marche.

✓ Bénévoles

Les bénévoles sont recrutés sur la base d'entretien avec la psychologue, avec au moins une journée d'immersion, puis entretien avec la directrice. Celle-ci évoque que les bénévoles bénéficient d'une formation sur « être bénévole à Al'Fa Répit », où les postures d'accompagnement des bénévoles sont précisées : « faire participer au maximum – patience ».

Une Charte du bénévolat a été réalisée avec des bénévoles. Elle est appréciée par ceux qui interviennent aujourd'hui.

La répartition des rôles bénévoles/professionnels leur apparait claire (pas dans le soin). Ils se sentent sécurisés par le fait d'être sous la responsabilité des professionnels encadrants.

Pour chaque personne aidée, les bénévoles sont informés des conséquences de la maladie dans la vie quotidienne.

Au début de chaque journée d'intervention, il y a nécessité pour eux de s'informer auprès de la salariée en poste, des personnes présentes et des activités prévues pour la journée. Ils se disent suffisamment à l'aise pour ne pas hésiter à poser des questions.

Une rencontre des bénévoles est organisée tous les trois mois pour le planning et donner quelques éléments d'information (entrées – sorties, point sur quelques résidents pour ajuster l'accompagnement, …). Certaines informations sont parfois données trop rapidement pour eux, et nécessitent d'être requestionnées plus tard.

Les bénévoles bénéficient de formations réalisés par des personnels extérieurs à Al'Fa Répit. Parmi les thèmes cités : maladie d'Alzheimer, maladie de Parkinson[17], gestes et postures, …

■ Les formations

Al'Fa Répit est un lieu d'accueil de stagiaires. Ainsi, 19 stagiaires ont été reçus en 2014. Pour les salariés, cela permet aussi de remettre « en question sa pratique »[18].

Un plan de formation annuel est mis en place, à l'intention des professionnels et des bénévoles.

En 2013, les professionnels ont pu bénéficier de :

- formation DIU Alzheimer et maladie apparentées pour l'infirmière,
- formation Assistante de soin en gérontologie pour deux aides-soignantes,
- formation aide médico-psychologique en contrat de professionnalisation,
- participation à des journées d'étude : « place de la psychologue dans le dispositif Alzheimer » « carpe diem » (2 professionnels) « vieux couples-couples de vieux » « démarche Mobiqual ».

Pour les ASG, les formations sont adaptées. Elles ont été formées à la sécurité-incendie, à la prise en compte des 5 sens, à la mise en place d'une salle multi sensorielle, massages…
Leurs demandes sont prises en compte voir même anticipées.
Toutes les informations relatives aux formations sont affichées sur le tableau d'information des salariées.

Dans le cadre de sa mission au sein de la plateforme, la psychologue remarque qu'elle peut par exemple faire du lien entre les familles et les salariés d'un accueil de jour (Al'Fa Répit ou un autre).

---

[17] *Souhait de cette formation sur deux demi-journées plutôt que sur une journée.*
[18] *Rapport d'activité 2014.*

ATOUTS D'AL'FA REPIT	POINTS D'ATTENTION
Une équipe dont la valeur est reconnue aussi bien par l'association, la direction, que par les personnes qu'elle accompagne. Des modalités appréciées d'intégration de nouveaux salariés ou bénévoles. Des outils en place qui permettent d'aider les intervenants dans leurs actions et accompagnements (applications informatiques, fiches de liaison, procédures, classeurs, …). Un management qui favorise le travail d'équipe et un climat social qui permet sa mise en œuvre (communication). Une reconnaissance, des temps et des modalités d'échange entre professionnels qui favorisent leur implication.	Le risque psycho-social pour la direction du fait de son investissement.
Des formations adaptées par rapport aux problématiques des personnes accueillies. Plan de formation en place.	Généraliser les formations de mobilisation des personnes pour tous les intervenants.

3.7 Les dispositifs de prévention des risques psychosociaux mis en œuvre dans l'établissement et les dispositifs de gestion de crise en matière de ressources humaines

Le climat social au sein des équipes de salariés et de bénévoles apparait plutôt serein aujourd'hui. Les conditions de travail sont appréciées, et le travail lui-même qualifié d'enrichissant. La structure est petite et permet une bonne communication dans l'équipe et avec la hiérarchie - beaucoup d'échanges.

Quelle que soit leur fonction, les salariés remarquent qu'en cas de besoin, ils peuvent poser des questions à la responsable ou à la psychologue, et qu'ils obtiennent des réponses ou des pistes afin de progresser.

Les conditions de travail sont jugées satisfaisantes, les salariés se sentent entendus et pris en compte, qu'ils soient accompagnants ou chauffeurs.
Les demandes des salariées sont prises en compte et entendues, les délais de réponse sont raisonnables voir rapides.

En cas de difficulté, l'équipe peut solliciter l'IDE responsable, l'ergothérapeute voir la psychologue de manière ponctuelle. Ce travail d'équipe est enrichissant, l'apport des autres professionnels constituant une ressource.

Deux salariés en CAE se sentent incertains pour leur avenir professionnel : leur contrat n'est établi que pour un an, ce qui les fragilise et leur donne le sentiment de ne pas correspondre au besoin de stabilité des participants désorientés.

Des temps conviviaux de rencontres sont organisés au cours de l'année : des « pots » bénévoles-salariés, la galette avec les administrateurs, les goûters au sein de l'accueil de jour, où les familles peuvent participer…

La mise en œuvre des actions implique parfois des relations de grande proximité avec les personnes. Les actions en place (réunions hebdomadaires, analyses de pratique) permettent la régulation des moments de tensions, d'ajuster la présence que l'on peut mettre en place. La psychologue qui intervient sur le relais des aidants aide également énormément l'équipe dans des accompagnements plus difficiles ou des situations personnelles fragiles (bien qu'elle s'interdise alors le suivi).

L'organisation du service donne la souplesse nécessaire à la professionnelle qui intervient sur la plateforme. Elle apprécie cette marge de manœuvre, indispensable pour exercer ses activités dans de bonnes conditions. Pour se ressourcer, elle a la possibilité de participer à des colloques, des formations, et de faire écho de ces éléments extérieurs au sein de l'équipe. Elle participe également à un réseau informel de psychologues, qui permet la mise en œuvre d'une auto-analyse de pratique professionnelle, en même temps qu'il permet un partage de connaissances sur des thèmes variés (projets personnalisés par exemple).

Un entretien annuel d'appréciation (terminologie préférée par le service au mot évaluation) est organisé chaque année avec chaque salarié qui rencontre deux personnes. Selon la fonction, la composition du binôme est différente.
Un compte rendu de cet entretien est remis au salarié pour qu'il puisse éventuellement y porter ses remarques.

Pour les bénévoles : une rencontre annuelle avec un psychologue extérieur est organisée (repérer les ressentis, échanger sur les postures professionnelles, écoute par rapport à des difficultés éventuelles).

Ils ont globalement le sentiment d'avoir les éléments nécessaires pour leur travail d'accompagnateur, et se reposent sur le professionnel présent en cas de problème.

La responsable peut effectuer des tournées avec les chauffeurs en cas de problème d'organisation des trajets, de soucis avec les participants, ce qui est apprécié.

ATOUTS D'AL'FA REPIT	POINTS D'ATTENTION
Des conditions de travail plutôt sereines. Un management organisé autour de la confiance, qui favorise la souplesse, la prise d'initiatives à bon escient. Des professionnels-ressources en interne. Une équipe valorisée qui se sent reconnue. Les demandes sont prises en compte et entendues, avec des délais de réponse raisonnables voire rapides.	L'avenir professionnel des deux salariés en CAE qui disposent d'un contrat annuel.

Des temps plus conviviaux qui contribuent à souder les relations entre professionnels, administrateurs, bénévoles, résidents et familles. Un encadrement présent en cas d'incertitude, de difficulté. Des temps d'échange en équipe permettent de se pencher sur les situations plus difficiles – Analyse de pratique.	

3.8 Les données (qualitatives et quantitatives) disponibles au sein de l'établissement

L'établissement dispose de données fines concernant les participants à leurs activités d'accueil de jour. Concernant la plate-forme, les informations sont plus quantitatives que qualitatives, mais ce qui apparait pertinent étant donné les prestations proposées.

Rapport d'activité	Personnes suivies	Nombre d'aidants ayant participé à une prestation de la plateforme	Participants à l'accueil de jour
2013	168	232	67
2014	158	250	83

Les aidants sont plutôt des femmes, qui s'occupent de leur conjoint. Les personnes malades souffrent aujourd'hui dans leur très grande majorité de la maladie d'Alzheimer (environ les 2/3).

Il pourrait être intéressant d'affiner la connaissance des personnes qui prennent un premier contact avec Al'Fa Répit, et d'exploiter ces données pour mieux poser le service en adéquation avec les besoins de la population (la liste d'attente par exemple pourrait être remise en place), notamment en termes de communication. Cf paragraphe sur les usagers dans le chapitre I.

La communication est aujourd'hui plutôt axée sur la maladie d'Alzheimer, sur les gens âgés (logo - signification du sigle Al'Fa Répit). Dans l'avenir, est-il pertinent de continuer sur cette voie ? Il s'agirait également de s'inquiéter des autorités de tutelle par rapport à la suppression de la limite d'âge pour l'accueil de jour.

ATOUTS D'AL'FA REPIT	POINTS D'ATTENTION
Les rapports d'activités examinés présentent des données précises sur les participants aux différentes activités proposées.	La connaissance des personnes qui font appel à Al'Fa Répit. La communication selon les objectifs que l'association s'est fixée.

3.9 La cohérence entre les objectifs développés dans les projets personnalisés et les objectifs opérationnels déclinés par l'établissement

Le travail réalisé au sein de l'association est conçu et construit à partir des besoins et attentes formulés par les personnes : aussi bien des participants directs à l'accueil de jour, ateliers, etc…, que de leurs proches.

L'organisation, les activités mises en œuvre au sein d'Al'Fa Répit sont pensées et réévaluées régulièrement en fonction des demandes ou besoins qui émergent. Souplesse et réactivité constituent les points forts du service.

ATOUTS D'AL'FA REPIT	POINTS D'ATTENTION
Souplesse et réactivité constituent les points forts d'Al'Fa Répit, qui n'hésite pas à repenser son organisation en fonction des demandes des personnes.	

B / L'ouverture d'Al'Fa Répit sur son environnement institutionnel, géographique, socioculturel et économique

3.10 Les partenariats mis en place : niveau de formalisation, natures et effets des partenariats développés, modalités de participation de l'établissement à l'évolution de son environnement

Cette notion de partenariat peut se mesurer en amont et en aval. En amont, par les circuits qui mettent en relations des familles dans le besoin et Al'Fa Répit, et en aval, par tous les liens noués pendant les prestations (coordination, travail en réseau), et après.

Les partenariats multiples et variés sont extrêmement présents dans le travail réalisé au sein d'Alfa-Répit. Cela se traduit au niveau de la direction du service, mais également sur le registre de la plateforme, qui peut orienter les familles sur des services extérieurs (autres aides au répit par exemple), réguler des situations difficiles entre familles et services. Le lien avec les établissements d'accueil est également fait.

L'association remarque qu'il est difficile de mobiliser les professionnels médicaux et paramédicaux du secteur. De même, il apparait parfois ardu de travailler avec certains partenaires, comme s'il y avait une certaine concurrence.

Cinq CLIC sont présents sur le territoire. Du point de vue du service, le travail est efficient pour quatre CLIC, à réfléchir pour un autre.

3.10.1 Formalisation des partenariats

La Directrice d'Al'Fa Répit s'efforce au maximum de formaliser les partenariats en place par la mise en œuvre de conventions. Ainsi aujourd'hui, en 2015, 31 conventions sont en cours de validité.

La Directrice assure le suivi de ces dernières par un outil mis en place sur Excel.

Certaines des conventions concernent l'intervention de professionnels extérieurs au sein de l'AJ :

- Atelier sophrologie
- Atelier cuisine
- Atelier massage
- Ateliers formation des familles
- Atelier club du rire.

D'autres, des formations mises en place avec des partenaires :

- St Charles Missillac / Respev
- Réseau de santé la Roche Bernard
- Maison de convalescence Le Bodio
- EHPAD la Châtaigneraie Pontchateau
- Centre Hospitalier de Saint Nazaire
- EHPAD la Résidence du Don Guéméné.

D'autres encore, sur les modalités de travail en partenariat :

- CLIC Erdre et Gesvre, CLIC Redon
- Services d'aide à domicile ou SSIAD : ADT 44/85, ADMR, AAPAMI, ASSAD Pays de Redon, ADAR, Vivre à Domicile, AAD St Nicolas de Redon, ANSPA et APLS
- MSA 44/85 (réalisation de tests)
- MAIA Nord Loire atlantique
- Présence verte.

D'autres sont plus organisationnelles : mise à disposition de salles par exemple, mutualisation de services administratifs, … La Maison St Charles de Missillac assure la confection des repas services à l'accueil de jour.

Al'Fa Répit adhère au Gérontopole.

Une convention est également signée depuis Juin 2012 avec Allo Alzheimer pour une écoute téléphonique 24 H / 24. Sollicités à plusieurs reprises pour des statistiques par Al'Fa Répit, ils n'ont jamais signalé d'appels sur le territoire de l'association, (sans vouloir donner d'éléments repères sur d'autres régions, ce qui ne permet pas d'évaluation significative).

3.10.2 Exemples d'actions menées

La Directrice d'Al'fa Répit intervient régulièrement sur le registre de la sensibilisation des professionnels (futurs ou en poste) à la maladie d'Alzheimer et aux difficultés des proches.

Ainsi, elle participe à des actions auprès des organismes de formation tels IFSI, IFAS, CEFRAS, …
Elle intervient également auprès des aides à domicile de différents services : ADAR, ADMR, ADT, ADHAP Service, CCAS d'Herbignac et de Savenay (qui disposent d'un service d'aide à domicile), ainsi qu'auprès des services privés lucratifs.

Un travail est également mené auprès des établissements pour personnes âgées du secteur sur l'entrée en structure.

Le travail est également fait avec les CLIC du secteur (5), ainsi qu'avec les services à domicile au sens large qui interviennent sur ce même secteur. Les professionnelles de l'établissement (directrice, psychologue) participent régulièrement à des réunions avec les partenaires

La dimension des partenariats menés s'illustre également avec les outils, actions, développées par Al'Fa Répit au fil des années :

- Boîtes souvenirs en bois, personnalisées au sein du service mais fabriquées par l'IPFA de Montoir (insertion des jeunes de 16 à 25 ans).
- Les « savoirs verts » : initiative mise en œuvre grâce à une collaboration avec la maison de retraite de Missillac, le Lycée Gabriel Deshayes, et des jeunes enfants de Drefféac avec la reconnaissance de plantes aromatiques et thérapeutiques.
- Les « barques fleuries » avec le Comité des Fêtes de Pontchâteau.
- Théâtre de marionnettes, avec l'école de Guenrouët : les enfants ont choisi un conte, et les résidents de l'accueil de jour ont fabriqué le théâtre et les marionnettes. Les enfants ont ensuite joué le conte.
- …

L'année 2014-2015 a vu la mise en place, à l'initiative d'Al'Fa Répit, d'un forum « aidé et être aidé » sur le territoire de la plateforme.

Ce forum a rassemblé la MSA (et en particulier le pôle prévention), le CD 44, des professionnels de santé, services aux personnes (hors but lucratif), les structures de répit (AJ – HT). Il s'agissait de mettre en valeur le service rendu à la population, et non les associations en tant que telles.

Un autre partenaire, le Crédit Agricole Assurance, a assuré le financement de séjours de vacances pour les usagers. Le concours de la caisse locale du Crédit Agricole a également été précieux, notamment en termes de logistique de communication.

Un partenariat a également été mis en place avec le pôle prévention de la MSA, qui a conduit à la création d'un outil formation sur la maladie d'Alzheimer. Ce projet est en cours de validation au niveau national.

Au niveau des activités menées avec les résidents, les équipes citent en plus le centre de loisirs, un intervenant musique (accordéon), un club de jeunes adolescents, la bibliothèque.

Les participants participent à des activités locales et peu éloignées comme des thés dansants, des pique-niques… Des ballades sont proposées au cas par cas.

ATOUTS D'AL'FA REPIT	POINTS D'ATTENTION
De très nombreux partenariats, divers et variés, sont mis en place, principalement sur le registre de la plateforme mais pas uniquement. La direction a le souci de les formaliser par la signature de conventions. Ce « travailler ensemble » est particulièrement cultivé par la direction qui a le réflexe « partenaires » dans la mise en œuvre d'actions nouvelles. Sollicitation et obtention de financements complémentaires Réalisation d'outils de référence au service des familles et d'autres professionnels.	

3.11 La perception des partenaires à l'égard du rôle et des missions de l'établissement

D'une manière générale, les partenaires interrogées apprécient le travail réalisé à Al'fa Répit. Tous ceux qui ont été interviewés repèrent clairement les deux activités de l'association : la plateforme et l'accueil de jour. Le service apparait comme très réactif.

Al'Fa Répit communique très régulièrement, avec des moyens divers et variés : film de sensibilisation – conférence – rencontres avec les libéraux – écoute téléphonique – newsletters, …

Au niveau de la plateforme, Al'Fa Répit oriente régulièrement vers d'autres services. Peut-être prennent-ils d'emblée certaines situations au niveau de l'accueil de jour (s'ils sont en capacité d'intervenir), mais cela ne nuit pas aux relations avec les autres partenaires. S'il y avait pléthore d'offre d'accueils de jour sur le secteur, peut-être cela changerait-il…

Tous les services de la plateforme ne sont pas facilement accessibles par certains partenaires éloignés (emprunt d'ouvrages par exemple).

Concernant le public, les modalités de l'accueil de jour sont plutôt bien intégrées, a contrario peut être de la plateforme, pour laquelle il y aurait encore un travail global de communication à faire pour que les uns et les autres s'emparent de ce nouvel outil.

Certaines situations particulières nécessitent des échanges entre les différents services :

- Pour des temps de coordination, d'organisation, parfois de concertation pour des situations délicates de personnes. Cela peut se faire au sein de rencontres, mais également et la plupart du temps par téléphone ou par mail.
- Pour la mise en œuvre d'actions collectives.
- Pour la mise en œuvre de sensibilisation auprès de professionnels, à domicile ou en institution (formations parfois).

La communication apparait facile avec les professionnels d'Al'Fa Répit (il est ici plutôt fait état des « encadrants » du service : direction, psychologue) qui se montrent disponibles pour étudier les demandes des partenaires. Les échanges de service, d'information, les relais, apparaissent efficients et manifestent de la qualité des partenariats en place.

Pour un partenaire, le fait de ne pas avoir collaboré sur un projet précis a amené un relationnel plus difficile au niveau des directions. Une rencontre pourrait améliorer les choses pour l'avenir.

La plus-value du service Al'Fa Répit représente pour certains acteurs le réflexe « aidant », en sus de la prise en compte de la personne accompagnée elle-même.

Certains partenaires apprécient le travail en collaboration mené très en amont de la mise en œuvre d'actions communes, tandis que d'autres regrettent de ne pas avoir été associés tôt.

Les bénévoles apprécient également la qualité et l'investissement des professionnels d'Al'Fa Répit, auprès des résidents.

D'une façon générale, l'accueil de jour n'amène que des échos très positifs. Sur la plateforme, les partenaires n'ont pas forcément les retours des participants, même si ceux-ci sont sans doute satisfaits.

ATOUTS D'AL'FA REPIT	POINTS D'ATTENTION
Des partenaires qui apprécient le travail réalisé par Al'Fa Répit, et qui repèrent les différentes prestations mises en œuvre. Des échanges concrets.	Travailler la collaboration avec les services avec lesquels les échanges sont moins aisés. La communication autour de la plateforme des aidants. Les retours concernant l'utilisation de la plateforme.

3.12 Les modalités de coordination et d'intégration des interventions des personnes extérieures à l'établissement autour du projet de chaque personne

Des réunions de concertation peuvent être mises en place pour des situations difficiles.

Au niveau de la plateforme, la psychologue peut faire le lien avec d'autres professionnels (aides à domicile, ESA).

Le suivi médical est indiqué dans le dossier d'admission du participant. Ce suivi est discuté en entretien préalable avec la psychologue, l'ergothérapeute, la responsable et les familles.
Les ordonnances sont à fournir avec les médicaments du midi s'il y a lieu. Le pilulier peut être transmis à l'équipe.
Les médicaments sont placés par les ASG dans des boîtes nominatives fermées dans un placard hors de portée.

Le règlement de fonctionnement précise qu'un courrier est envoyé au médecin traitant ou référent l'informant de la prise en charge de son patient à l'accueil de jour.

ATOUTS D'AL'FA REPIT	POINTS D'ATTENTION
Des liens avec les autres intervenants autour de la personne. Une prise en compte des interventions des uns et des autres pour l'accompagnement mis en place. Des réunions de concertation dans des situations délicates.	

3.13 Les ressources mobilisées sur le territoire pour maintenir ou faciliter les liens sociaux et de citoyenneté des personnes accompagnées

Au niveau de l'accueil de jour, l'équipe de bénévoles favorise notamment ce point. Cela permet à l'équipe de bénéficier d'une personne en plus pour l'intervention auprès des personnes, mais sur un registre différent des professionnels : cette personne permet de faire entrer la vie extérieure dans la maison, et de ne pas tourner systématiquement autour du médico-social : par exemple, l'une des bénévoles était par le passé agricultrice.

La plateforme de répit développe également ses actions sur ce registre, à l'intention des proches des personnes malades. Toutes les actions sont pensées pour le bien-être des aidants, et mettent en avant les liens sociaux qui peuvent être développés (séjours pour les couples, ateliers divers, groupes de paroles, café-répit, …) pour limiter l'isolement qui peut se mettre en place lorsque l'un des membres d'une famille est malade.

ATOUTS D'AL'FA REPIT	POINTS D'ATTENTION
Une équipe de 14 bénévoles qui insufflent de l'air extérieur au sein de l'accueil de jour. Un panel de prestations proposé pour favoriser les liens sociaux, le bien-être, des proches des personnes malades.	

C / Personnalisation de l'accompagnement, expression et participation individuelle et collective des usagers

3.14 Les outils et méthodes d'observation, de recueil et d'évaluation adaptés permettant à l'établissement d'élaborer les projets personnalisés

L'ergothérapeute de l'association a suivi une **formation au projet personnalisé**. Elle est chargée d'impulser cette démarche au sein de l'équipe. La procédure du PP va être formalisée sur les temps de réunions d'équipe.

Le règlement de fonctionnement précise les modalités mises en œuvre par le service au niveau de la procédure d'accueil.

Un entretien préalable à l'accueil (au domicile ou à Al'fa Répit), avec la personne et son entourage, permet de repérer les habitudes de vie du résident, ses goûts et ses dégoûts, ses souhaits éventuels, ses centres d'intérêts ainsi que ses capacités. Les demandes des familles sont entendues. La proposition d'accueil et d'activité se fait en fonction de chaque situation (besoins et attentes) et selon les disponibilités du service. Un projet d'accueil est élaboré entre l'établissement et la famille. Ce projet pourra être revu en cas de besoin.

Le travail est posé sur la globalité de la personne accueillie.

Pour **l'accueil des nouveaux résidents** : le participant vient visiter les lieux sur des temps d'activités et peut venir au départ occasionnellement sur certains ateliers.
L'accueil de la première journée, les temps de visites, sont formalisés par des protocoles connus des équipes.

Les modalités de trajets sont réorganisées pour tenir compte des nouveaux arrivants. Les responsables restituent aux chauffeurs les informations importantes à prendre en compte lors des trajets : mobilité des personnes, capacités de communication, comportement, habitudes….

■ Le dossier du résident

Un dossier a été communiqué aux évaluatrices. Il contient :

- Une fiche administrative concernant le résident, avec les coordonnées de ses proches et de son/ses médecins, les intervenants qui interviennent à son domicile et quelques éléments concernant sa santé, le motif de la demande, les modalités de communication et de comportement, les éventuels traitements médicaux, des éléments plus fonctionnels concernant l'alimentation, la marche, les transferts, la vision, le sommeil, ainsi que sur les activités antérieures ou actuelles de la personne.
- Une attestation d'assurance.
- L'attestation de carte vitale.
- Le mail du contact initial d'un proche du résident.
- Une fiche d'orientation en gestion de cas de la MAIA.
- Un compte rendu d'orthophoniste.
- Copie d'une ordonnance médicale.
- Le contrat de séjour.
- Deux comptes rendus réalisés par un professionnel du service, concernant la participation du résident à l'AJ, datés d'Avril et Septembre 2015.
- Le projet d'accompagnement du résident, validé par l'équipe et la responsable de l'établissement. Le document reprend les habitudes de vie du résident ainsi que ses capacités. Il décline le plan de soins individuel et les animations proposées, le niveau de présence sur les ateliers, les objectifs visés mais sans forcément les décliner par des actions adaptées.
- La liste des transmissions réalisées pour ce résident : narratives et ciblées.

■ Élaboration des projets personnalisés

Après six mois passés au sein du service, un **bilan de synthèse est réalisé**. « Cette première période permet de vérifier la pertinence de la prise en charge proposée dans le contrat. Elle permet également de la personnaliser »[19]. À partir de ce bilan, l'équipe élabore un projet d'accompagnement personnalisé.

Il existe un **temps dédié pour la réalisation des PP** (recueil de données, écriture…) de 16h30 à 17h30 avant la réunion d'équipe. Une ASG vient de 16h30 à 18h pour cela.

[19] *Règlement de fonctionnement.*

L'équipe prend acte du repérage réalisé au départ de l'accueil mais ne s'y arrête pas forcément : avec l'avancée en âge, avec la maladie, les goûts, les intérêts, les comportements changent. **Les essais, le travail d'observation au quotidien**, permettent d'affiner ou de rectifier les propositions.

Les **réunions d'équipe hebdomadaires** favorisent les échanges entre professionnels et permettent d'améliorer les accompagnements. Les projets personnalisés sont rédigés et validés en équipe lors de ces réunions hebdomadaires. Pour les salariés, tous les projets sont à ce jour réalisés.

L'équipe a choisi de ne pas proposer de référents aux participants pour ne pas risquer d'enfermer les participants dans une relation duelle.

ATOUTS D'AL'FA REPIT	POINTS D'ATTENTION
Prise en compte de la globalité de la personne.	
Des outils en place pour la démarche de projet personnalisé : habitudes de vie, repérage des difficultés des personnes mais aussi de leurs capacités, déterminations d'objectifs de travail.	Formaliser le sens des accompagnements et activités proposées.
Accompagnement ajusté aux besoins et capacités de la personne – le projet se construit à partir des observations au quotidien de l'équipe.	Le temps prévu lors des réunions d'équipe pour le PP.

3.15 Les modes de participation des usagers à l'élaboration de leur projet personnalisé et à son actualisation

Il n'y a pas de réponse « mécanique » au niveau du service qui est toujours en recherche de la plus juste adéquation avec les besoins des personnes.

Les projets se construisent sur la base des observations de l'ensemble de l'équipe et se nourrissent des besoins et souhaits des participants. Les souhaits des familles et des participants sont pris en compte de manière non formalisée.

Les familles et les participants ne participent pas aux réunions de PP. La restitution du PP aux familles et aux participants n'est pas réalisée de manière formelle. Les familles sont informées des PP par l'envoi des documents, elles peuvent être reçues au besoin afin de réajuster certains objectifs mais cela n'est pas formalisé.
Des retours sont réalisés à chaque accueil par le biais de la feuille de liaison. Des points réguliers sont réalisés avec les familles soit à l'association soit à domicile.

Le lien et les relais avec les familles peuvent aussi se faire par le biais du Relais des Aidants.

ATOUTS D'AL'FA REPIT	POINTS D'ATTENTION
Les projets sont construits à partir des observations de l'équipe. Ils intègrent une dimension soins et une dimension éducative. La démarche mise en œuvre est réellement une co-construction avec la personne et son entourage proche. Des retours réguliers sont faits aux proches des résidents.	La traçabilité des souhaits de la personne ou de sa famille dans le PP. Le PP écrit n'est pas signé par la personne ou son représentant légal.

3.16 Le rythme d'actualisation du projet personnalisé et adaptation de celui-ci à la situation des personnes accompagnées

Les modalités de l'accompagnement sont revues à chaque fois que la situation de la personne le nécessite.

Plus formellement, le règlement de fonctionnement dispose que 6 mois après l'élaboration du projet individualisé, un « bilan de prise en charge est effectué en équipe. Le vécu de la personne accueillie et de l'aidant est recueilli par la psychologue ou la directrice, ce qui permet de réajuster le projet individualisé ».[20]

ATOUTS D'AL'FA REPIT	POINTS D'ATTENTION
Réactivité et adaptabilité à l'évolution des besoins de la personne et de son entourage. Le PP est revu six mois après l'entrée au sein du service.	

3.17 Les modalités permettant aux usagers (ou le cas échéant à leur représentant légal) d'accéder aux informations les concernant

Le contrat de séjour informe les personnes de leur droit d'accès et de vérification des informations les concernant transcrites dans le dossier informatisé de la personne, et sur la manière d'exercer ce droit.

[20] *Cf règlement de fonctionnement.*

La procédure d'accès au dossier de la personne figure dans le règlement de fonctionnement.

ATOUTS D'AL'FA REPIT	POINTS D'ATTENTION
Informations sur les droits et procédures d'accès en place.	

3.18 La prise en compte de la perception de l'établissement et de ses missions par les usagers

Al'Fa Répit prend en compte les observations des participants au fil de l'eau. Il réalise également des enquêtes de satisfaction, qu'il exploite et analyse pour améliorer son fonctionnement (la dernière a été réalisée quelques semaines avant le début de l'évaluation externe. Son exploitation a été réalisée et restituée aux participants via *La Gazette*).

3.18.1 Le point de vue des familles

Celles-ci sont extrêmement satisfaites du travail réalisé au sein de l'association, que ce soit sur les modalités d'accueil de jour, que sur l'accompagnement qui leur est proposé en tant qu'aidant.

Elles apprécient beaucoup le cadre familial de l'accueil de jour – et son jardin ! – mais remarquent en même temps qu'il doit être sans doute difficile d'y travailler car les lieux sont petits.

De même, le « déménagement » imposé le vendredi pour intégrer la salle municipale impressionne (AJ « escapade »).

Le transport les satisfait. Si le chauffeur est en retard, les familles sont prévenues, ce qui est apprécié.

Les familles apprécient les prestations, mais également et surtout l'approche relationnelle qui est mise en place par les salariés du service. Elles se sentent écoutées dans les difficultés qui sont les leurs, et à chaque difficulté exprimées, ont pu avoir des pistes. Une dame remarque que le service a mis en place quelque chose pour tous les soucis qu'elle a pu avoir. Elles remarquent que les professionnels ont toujours des conseils précieux pour l'accompagnement ou des détails pratiques (mettre un change par exemple).

Dans des situations où les personnes craignaient que l'établissement ne pourrait plus accueillir leur proche (état de santé dégradé, physiquement ou psychiquement), elles ont trouvé une oreille attentive qui a su leur proposer un aménagement de l'accueil pour faire en sorte que celui-ci perdure. Différents exemples de ce type ont été évoqués :

- Des trajets trop fatigants pour le proche : elle accompagne son mari plus tard le matin, et le transport du service le ramène le soir,
- Un besoin d'aide plus important, et son proche va maintenant à l'AJ deux fois par semaine,
- Un Monsieur devenu diabétique : l'infirmière du service peut intervenir,
- Une personne qui ne peut plus très bien marcher.

Plusieurs dames remarquent, à propos de leur époux, que quand il va au service, il est bien. Le vouvoiement est de rigueur. Le service met en place une attention particulière pour chaque personne. Chaque résident est reconnu en tant qu'individu unique, ce qui le valorise.

Les familles sont extrêmement confiantes dans l'adaptabilité du service, à juste titre manifestement : l'établissement s'adapte pour faire face aux contraintes des aidants (s'ils ont un rendez-vous extérieur, il y a la possibilité de changer le planning de l'accueil de jour).

Celui-ci, pour les familles, est possible jusqu'à 3 jours par semaine[21]. Toutes les familles interrogées sont satisfaites de ce qui leur est proposé et qui a été ajusté avec elles.

Toutes les personnes interrogées ne participent pas aux séjours de vacances mais en ont connaissance.

La feuille de liaison qui leur est donnée à la fin de chaque journée est très précieuse pour elles. Elle précise à chaque fois qui était là, les activités réalisées, et le menu du déjeuner. Cela permet d'avoir des informations alors que la communication avec leur proche n'est souvent plus possible ou plus pertinente.
Un carnet de liaison complémentaire est mis en place en plus pour y noter des informations de part et d'autre.

La gazette est également très appréciée, de même que l'exploitation de l'enquête famille qui y figure. Pour les proches, cela montre que la famille n'est pas tenue à l'écart.

Une famille remarque que les prestations du relais des aidants peuvent continuer, même si leur proche n'est plus à l'accueil de jour. Il semble que dans leur esprit, le lien soit fait entre ces deux points.

Pour les familles qui ont participé aux entretiens, la mention des contrats de séjour, règlement de fonctionnement, projet personnalisé, n'a pas évoqué de souvenir particulier. La plaquette d'accueil a par contre été reconnue.

Sur le registre du CVS, cela leur semble un peu compliqué de se libérer.

Régulièrement, un professionnel de la structure vient faire le point à domicile, pour voir comment cela se passe. Cet entretien peut également être réalisé au service lorsque les personnes ont des moyens de locomotion. Une famille remarque que cela lui permet de se sentir épaulée, moins seule.

[21] *Conformément au règlement de fonctionnement qui le précise.*

3.18.2 Le regard des usagers du relais des aidants

Pour ses usagers, le Relais des Aidants constitue un lieu d'écoute et d'accueil personnalisé :

- Aides aux différentes démarches administratives : demandes d'APA, faire une demande d'accueil en AJ, en hébergement temporaire…, comment solliciter une AVS…, comment se réalise une entrée en institution, démarches diverses…
- Informations sur les droits des aidants et ceux de leurs proches malades.
- Informations sur les différentes maladies, leurs symptômes et leurs conséquences. Quel comportement adopter face à ces comportements, comment conserver quand même un peu de lien social.
- Des formations sont proposées aux aidants sur ces sujets.
- Documentation très fournie : livres, revues, dvd… Des documents sont mis à leur disposition et sur demande sur différentes thématiques.
- Suivi et échanges réguliers dans le respect des personnes et du cheminement de chacun – L'accompagnement sans « forcing », reste dans la proposition.
- Participation aux ateliers pour les Aidants et leur proche malade : animations thématiques comme la cuisine, l'atelier chocolat, la musicothérapie…
- Ateliers proposés aux aidants : « prendre soin de soi pour prendre soin de l'autre » : sophrologie, réflexologie, esthétique, massages…
- Accueil et écoute téléphonique même le samedi. Le numéro Alzheimer prend le relais la nuit et le dimanche.
- Proposition de séjours ressources : Il s'agit de séjours de quelques jours mêlant promenades et visites pour les aidants et leur proche malade. Ces séjours sont accompagnés par l'équipe, à savoir, les ASG, la responsable, des bénévoles. Il y a aussi des passages ponctuels de la psychologue ou de l'ergothérapeute. Des interventions extérieures sont organisées pendant le séjour : ateliers de sophrologie, réflexologies, rigologie… Ces séjours sont pour les aidants ressourçants et peu onéreux. Ils apportent de la détente tout en partageant des moments forts avec le proche malade.
- Café répit organisé une fois par mois dans le secteur pendant deux heures. Ces cafés répit sont organisés par l'association et animé par la psychologue du Relais. Il s'agit de groupes de parole d'aidants autour d'un café. Les aidants viennent avec leur proche malade. Ceux-ci sont pris en charge par des bénévoles. Les échanges se font à partir de thèmes variés, avec d'autres personnes qui peuvent vivre les mêmes choses.

■ Informations et communication

Toutes les manifestations citées ci-dessus sont clairement et régulièrement diffusées aux aidants. Un Agenda est reçu par mail ou courrier, celui-ci informe les aidants des manifestations et ateliers prévus et organisés.

Les aidants ont également à leur disposition un calendrier des cafés Répit.

Pour les aidants les informations circulent de manière efficace, la communication est pour eux performante. Ils se sentent écoutés et entendus.

■ Ressentis sur le Relais des Aidants

L'équipe apporte beaucoup de soutien, d'écoute. L'accompagnement est très bien fait. Les usagers se sentent rassurés et encadrés. En cas de souci, ils ont le sentiment qu'un relais est possible.
Ils se sentent entendus et soutenus en toutes situations. L'équipe fournit de très bons conseils. Pour eux, cela est très déculpabilisant.
Des points réguliers leurs sont proposés afin de faire le point sur leur situation, démarches, besoins ou difficultés même si leur proche n'est pas reçu à l'accueil de jour.

S'ils sont « à bout » ou « épuisés », l'équipe est là et se charge parfois des démarches.

Les usagers soulignent l'énorme investissement des équipes qui prennent en charge des familles épuisées. Ce travail leur permet de prendre du temps pour eux et de conserver du lien social sans se culpabiliser. Les usagers parlent « d'impulsion positive » de l'équipe qui les aide à avancer.

■ Outils Loi 2002-2

Les aidants ont connaissance du projet associatif et du projet d'accueil du Relais et de l'Accueil de jour.
Ils savent que chaque participant accueilli à l'accueil de jour a un PP.

ATOUTS D'AL'FA REPIT	POINTS D'ATTENTION
Des aidants très satisfaits des prestations fournies. Un service à l'écoute de leurs remarques pour améliorer son fonctionnement	

3.19 Les modalités de participation favorisant l'expression collective des usagers

Al'Fa Répit réserve un collège pour les familles d'usagers au sein de l'association gestionnaire. Une personne représente aujourd'hui les usagers au sein du Conseil d'administration d'Al'Fa Répit (deux postes sont vacants). Les noms des représentants des familles sont portés à la connaissance des usagers et de leurs proches.
Tous les usagers sont conviés à participer aux assemblées générales.

Le règlement de fonctionnement dispose également que des réunions (regroupant les professionnels, les familles et les aidants) permettent de débattre des questions touchant à l'organisation de la vie quotidienne, aux règles de fonctionnement, repas, animations, sorties et d'apporter des remarques en vue d'une amélioration de la prise en charge des personnes accueillies.

Des enquêtes de satisfaction sont également réalisées. Un même questionnaire intègre des questions relatives à l'AJ, et d'autres sur la plateforme. Autant les usagers de l'AJ (leurs familles) répondent pratiquement à 100 %, autant le taux est beaucoup plus mesuré pour les usagers de la plateforme, qui ne se reconnaissent pas dans les questions posées.

Le service a étudié la mise en place d'un Conseil de Vie Sociale (repérage notamment dans le cadre de sa dernière enquête de satisfaction). Jusqu'à présent, le service estime que cela n'a pas été possible. Pour autant, dans l'enquête de satisfaction, deux personnes se déclaraient prêtes à intégrer un « groupe de réflexion et d'avis ».

ATOUTS D'AL'FA REPIT	POINTS D'ATTENTION
Un collège d'usagers au sein de l'association gestionnaire. Une sollicitation de l'expression des familles présentes aux Assemblées Générales Un journal envoyé par mail, *La Gazette.* Des enquêtes de satisfaction, exploitées et restituées aux participants via la Gazette.	La mise en place d'un CVS. Intégrer les noms des représentants d'usagers dans les contrats de séjour.

D / La garantie des droits et la politique de prévention et de gestion des risques

3.20 Les modes d'organisation de l'établissement pour permettre le respect de la dignité et du droit à l'intimité

Le service s'efforce de s'adapter le plus possible. Il pose en premier le souci de la personne et de son entourage, et pas celui du service.

Dans ses relations avec les futurs usagers de son établissement (accueil de jour, plateforme), le service utilise la plaquette-dossier qui permet de présenter les activités mises en place.

- **Consentement éclairé**

Lors du premier entretien : il s'agit d'observer la personne et ses possibilités ou non de communication.

Il s'agit de vérifier l'adhésion du futur résident (car il n'est pas question de forcer la personne), la demande du proche, pour s'adapter le plus possible au besoin de la personne ou de la famille.

Il s'agit d'entendre les préoccupations des uns et des autres. Il n'y a pas d'injonction pour faire une activité, seulement des sollicitations. Le travail d'accompagnement permet de rassurer les personnes, éventuellement de mettre en place des stratégies de diversion pour apaiser les angoisses, …

En cas d'impossibilité pour le participant d'exprimer son consentement, les premiers accueils sont particulièrement accompagnés et évalués. La responsable effectue les trajets au départ afin d'évaluer la pertinence de la prise en charge.
Le PP est expliqué à chaque participant ; leurs souhaits et leurs peurs y sont pris en compte. La restitution n'est pas formalisée mais les axes de travail sont explicités aux participants ainsi qu'aux familles.
L'écoute et les échanges sont primordiaux, chaque participant a droit à la parole et est invité à donner son avis, soit verbalement, soit de manière non verbale.
L'équipe porte une grande attention à leurs demandes, aux besoins spécifiques de chacun, à leurs angoisses…

Des contrats de séjour sont systématiquement mis en place[22]. Un même espace est ménagé pour la signature de la personne ou de son représentant légal.

Le contrat de séjour informe les personnes de leur droit d'accès et de vérification des informations les concernant transcrites dans le dossier informatisé de la personne, et sur la manière d'exercer ce droit.

[22] *Le contrat de séjour doit être conclu entre le service et la personne (ou son représentant légal). Il définit les objectifs de la prise en charge, les prestations offertes ainsi que les conditions de la participation financière du bénéficiaire. Un avenant doit préciser, dans un délai de 6 mois suivant l'admission, les objectifs et prestations adaptées à la personne, à réactualiser annuellement.*

Le contrat de séjour intègre une mention concernant le représentant légal éventuel de la personne.
Il intègre également un formulaire pour le droit à l'image.

Pour le service, il y aurait nécessité à proposer des modalités contractuelles différentes pour les malades jeunes[23].

Les droits des participants sont respectés pour l'équipe interrogée : les participants ont le droit de s'exprimer, de donner un avis. Leurs besoins et capacités sont respectés et accompagnés. Les avis et l'approbation de chacun sont recherchés sur chaque temps clé.
Ces principes sont repris dans le règlement de fonctionnement du service.

L'autonomie est favorisée au maximum des possibilités de chacun.

- **Vie intime**

À l'accueil de jour, seules les ASG réalisent les accompagnements aux toilettes.
L'équipe est vigilante aux comportements de désinhibition parfois présents dans les maladies neurodégénératives.

ATOUTS D'AL'FA REPIT	POINTS D'ATTENTION
Vigilance par rapport au respect des droits des personnes. Un souci de tous les acteurs et de tous les instants pour préserver la dignité des personnes.	Un seul espace signature dans le contrat de séjour. Le contrat de séjour apparaît standard et n'est pas individualisé. Il n'est pas le reflet de la négociation individuelle avec la personne et son entourage.

3.21 Les modalités de traitement et d'analyse des évènements indésirables permettant d'améliorer l'accompagnement

Le règlement de fonctionnement fait état de la procédure en place concernant les « ***Plaintes et réclamations » :***

« Dès lors que la personne accueillie, ou ses aidants s'estiment victimes d'un préjudice né à l'occasion ou au cours de l'exécution des prestations que la structure est contractuellement tenu de lui fournir,
Dès lors qu'elle estime avoir à formuler des doléances sur le fonctionnement du service ou le comportement du personnel.
Il convient d'adresser un courrier de réclamation au directeur de l'établissement qui y répondra dans les 8 jours. »

[23] *Les évaluatrices n'ont pas creusé ce point lors des entretiens.*

Les transmissions informatisées permettent de tracer d'autres types d'évènements indésirables (incidents divers au cours d'une journée d'accueil de jour par exemple). Il pourrait être intéressant d'exploiter ces éléments statistiquement pour repérer des améliorations possibles dans le fonctionnement du service.

ATOUTS D'AL'FA REPIT	POINTS D'ATTENTION
Une procédure en place concernant les plaintes des usagers. Les transmissions informatiques retracent les évènements indésirables survenus au cours d'une journée.	Modalités d'exploitation de ces plaintes. Exploiter les transmissions informatiques.

3.22 La prise en compte des principaux risques relatifs aux spécificités des usagers et aux conditions d'accompagnement, identifiés par l'établissement

Le DUERP a été formalisé.

Les repas sont livrés au service en liaison chaude dans des caissons isothermes par une porte d'entrée réservée. Le service vérifie la température des plats à l'arrivée (65 °C).

Des échantillons sont systématiquement prélevés et stockés au réfrigérateur.

Une fiche de suivi de l'entretien électroménager est en place. Des protocoles existent pour l'entretien de la cuisine et des appareils.

Une politique de maîtrise et de tri des déchets a été mise en place.

Les produits ménagers et les outils sont hors de portée des résidents, sous clé.
Les locaux collectif de l'accueil de jour sont nettoyés et désinfectés chaque jour.

À aucun moment une personne ne reste seule dans la maison, comme à l'extérieur[24]. Les déambulations sont cependant libres au sein de l'enceinte de l'établissement. Elles peuvent être accompagnées en cas de besoin de la personne.

- **Protocoles**

Un classeur « protocoles et procédures » est à la disposition des salariés et bénévoles.

[24] *Cf projet d'établissement.*

Les fiches qui le composent ont été constituées au fil des années, mais toutes ont été revues à l'occasion de l'évaluation interne en Juillet 2015.
Certaines concernent plutôt les personnels de soins, d'autres la personne chargée de l'entretien.

Parmi ceux qui sont mis en place, citons :

- Lavage des mains
- Gestion des risques – méthode HACCP
- Plan nettoyage et désinfection de la cuisine
- Fiche d'entretien et de suivi du réfrigérateur
- Gestion des déchets
- Port des gants
- Conduite à tenir en cas d'accident d'exposition au sang
- Plaies simples et épistaxis
- Brulures
- Incendie
- Chutes et factures
- Risques infectieux
- Fortes chaleurs
- Procédure signalement ARS
- Disparition
- Suivi des traitements
- …

L'accompagnement à l'AJ est non médicalisé et s'oriente sur les soins de confort.
En cas de douleur ou de difficulté d'un résident, la plainte d'une personne est transmise à l'IDE qui évalue en référence aux ordonnances. Elle transmet aux familles ou appelle un médecin.

ATOUTS D'AL'FA REPIT	POINTS D'ATTENTION
Un classeur « protocoles et procédures » est à la disposition des salariés et bénévoles. Fiches revues en Juillet 2015. Maîtrise et tri des déchets en place. Fiches individuelles de suivi de certains résidents, par rapport à des difficultés particulières. DUERP réalisé.	

3.SYNTHÈSE

La synthèse reprend les items analysés. Elle pointe les atouts du service, les points d'attention à observer et décline dans les tableaux des propositions d'amélioration.

Al'Fa Répit apparait comme un service portant des valeurs humanistes au service de l'accompagnement de personnes fragilisées, étayées par un projet associatif fort.

Dans ses points forts, il est particulièrement retenu :

- Une direction dynamique, réactive et entreprenante, associant des partenaires multiples et variés dans son élan,
- Un management qui permet un travail d'équipe pluridisciplinaire de qualité, associant salariés et bénévoles dans un même mouvement auprès des personnes accompagnées,
- Une équipe motivée et soudée, quels que soient le poste et la qualification, qui intervient dans le respect des personnes et de leurs familles,
- Une volonté de se remettre en question pour améliorer le service rendu,
- Des outils qui sécurisent l'accompagnement des personnes
- Des accompagnements toujours personnalisés, au plus près des besoins et attentes des résidents et de leurs familles
- L'efficience du travail réalisé, notamment sur l'accueil de jour.

Quelques éléments plus mesurés apparaissent :

- Un territoire couvert peut être trop étendu par rapport aux moyens du service,
- Des locaux remarquables (maison individuelle, implantation, jardin thérapeutique) mais qui trouvent leurs limites étant donné le niveau de fréquentation de l'accueil de jour et la diversité des ateliers proposés,
- Une énergie déployée pour l'organisation efficiente et imaginative du service, qui nécessite d'être relayée par une augmentation du ratio de personnel, au risque d'épuiser les salariés concernés,
- Des écrits professionnels à mettre en œuvre.

LES ATOUTS D'AL'FA REPIT	LES POINTS D'ATTENTION	PROPOSITIONS
1. La (ou les) démarches d'évaluation interne mise(s) en œuvre par l'établissement		
Le service réfléchit déjà à son prochain projet de service. Une association toujours soucieuse d'améliorer son organisation et d'être dans une démarche de progrès.	Le calendrier de l'évaluation interne, trop resserré, n'a pas permis de développer une réelle démarche participative. Le plan d'actions assorti d'échéances.	Construire ce plan.
2. Les modalités de prise en compte des recommandations de bonnes pratiques professionnelles		
Les RBPP constituent une base de travail pour l'équipe de direction. Elles sont à la disposition des équipes dans un classeur dédié.	Des rappels réguliers pour que les RBPP constituent aussi des outils pour les personnels d'accompagnement, professionnels et bénévoles.	Faire ces rappels réguliers
A/ Les conditions d'élaboration et de mise en œuvre du projet d'établissement ou de service (PEPS) et l'organisation de la qualité de la prise en charge ou de l'accompagnement des usagers		
3. Le projet d'établissement		
Un pilotage stratégique cohérent, porté par un Conseil d'administration dynamique. Une direction volontaire et réactive, qui manifeste le souci de s'ajuster rapidement aux besoins repérés sur le territoire.	Visite de conformité pour le site de l'Escapade	Vérifier la suppression de la limite d'âge pour l'accueil de jour

Une souplesse qui permet cet ajustement (ouverture de l'Escapade pour des personnes plus jeunes et/ou avec plus de capacités. Une palette de prestations tout à fait en phase avec les cahiers des charges correspondants. Un projet d'établissement fédérateur, aussi bien pour les administrateurs que pour les salariés, qui sert réellement de référence pour l'action. Un projet d'organisation des soins adapté aux difficultés des personnes accueillies. Un souci de ne pas laisser les interlocuteurs sans réponse.		
4. L'adaptation entre l'objectif central de l'établissement et les ressources humaines, financières et matérielles, mobilisées et celles de son territoire d'intervention		
L'investissement du territoire, par la mise en œuvre d'actions décentralisées au niveau de la plateforme des aidants. Une équipe pluridisciplinaire composée de salariés et de bénévoles engagés dans une même action. Une organisation cohérente et efficiente au regard des objectifs et des prestations mises en œuvre (AJ – transport – restauration – plateforme). Des résultats en termes de taux d'occupation qui dépassent les exigences des financeurs.	Un grand territoire d'intervention, parfois dépassé en fonction des sollicitations d'intervention. Le temps administratif est restreint. La réalisation des écrits (comptes rendus, PP, …).	Mettre en œuvre une formalisation des outils

Une direction toujours force de propositions, cohérentes avec les missions de l'établissement. Un recrutement prochain d'assistante à mi-temps pour étoffer l'équipe au niveau de la logistique administrative.	Cette énergie n'est pas valorisée en temps de travail à la hauteur des besoins, et risque d'épuiser les personnes concernées. Cette efficacité demande à être modulée pour intégrer le rythme des partenaires.	Augmenter le temps de travail sur le registre de l'organisation
5. L'adéquation entre les besoins de la population accompagnée et le profil des professionnels		
Une équipe avec des compétences complémentaires. Des temps préalables d'immersion pour les personnes avec des compétences moins spécialisées. Une équipe de bénévoles dynamique, favorisant les liens des résidents avec l'extérieur de l'unité médico-sociale.		
6. Les modalités d'accompagnement des professionnels dans leur prise de poste et actions		
Une équipe dont la valeur est reconnue aussi bien par l'association, la direction, que par les personnes qu'elle accompagne. Des modalités appréciées d'intégration de nouveaux salariés ou bénévoles. Des outils en place qui permettent d'aider les intervenants dans leurs actions et accompagnements (applications informatiques, fiches de liaison, procédures, classeurs, …).	Le risque psycho-social pour la direction du fait de son investissement.	Id ci-dessus.

Un management qui favorise le travail d'équipe et un climat social qui permet sa mise en œuvre (communication). Une reconnaissance, des temps et des modalités d'échange entre professionnels qui favorisent leur implication. Des formations adaptées par rapport aux problématiques des personnes accueillies. Plan de formation en place.	Généraliser les formations de mobilisation des personnes pour tous les intervenants.	
7. Les dispositifs de prévention des risques psychosociaux mis en œuvre dans l'établissement et les dispositifs de gestion de crise en matière de ressources humaines		
Des conditions de travail plutôt sereines. Un management organisé autour de la confiance, qui favorise la souplesse, la prise d'initiatives à bon escient. Des professionnels-ressources en interne. Une équipe valorisée qui se sent reconnue. Les demandes sont prises en compte et entendues, avec des délais de réponse raisonnables voire rapides. Des temps plus conviviaux qui contribuent à souder les relations entre professionnels, administrateurs, bénévoles, résidents et familles. Un encadrement présent en cas d'incertitude, de difficulté.	L'avenir professionnel des deux salariés en CAE qui disposent d'un contrat annuel.	

Des temps d'échange en équipe permettent de se pencher sur les situations plus difficiles – Analyse de pratique.		
8. Les données (qualitatives et quantitatives) disponibles au sein de l'établissement		
Les rapports d'activités examinés présentent des données précises sur les participants aux différentes activités proposées.	La connaissance des personnes qui font appel à Al'Fa Répit. La communication selon les objectifs que l'association s'est fixée.	Remettre en place la liste d'attente, avec des éléments qualitatifs concernant la demande. Lors des prises de contacts initiales, repérer qui a orienté la personne. Réfléchir aux modalités de communication autour des activités d'Al'Fa Répit.
9. La cohérence entre les objectifs développés dans les projets personnalisés et les objectifs opérationnels déclinés par l'établissement		
Souplesse et réactivité constituent les points forts d'Al'Fa Répit, qui n'hésite pas à repenser son organisation en fonction des demandes des personnes.		

B/ L'ouverture d'Al'Fa Répit sur son environnement institutionnel, géographique, socioculturel et économique		
10. Les partenariats mis en place en externe et/ou en interne (dans le cadre d'un organisme gestionnaire) : niveau de formalisation, natures et effets des partenariats développés, modalités de participation de l'établissement à l'évolution de l'environnement		
De très nombreux partenariats, divers et variés, sont mis en place, principalement sur le registre de la plateforme mais pas uniquement. La direction a le souci de les formaliser par la signature de conventions. Ce « travailler ensemble » est particulièrement cultivé par la direction qui a le réflexe « partenaires » dans la mise en œuvre d'actions nouvelles. Sollicitation et obtention de financements complémentaires Réalisation d'outils de référence au service des familles et d'autres professionnels.		
11. La perception des partenaires à l'égard du rôle et des missions de l'établissement		
Des partenaires qui apprécient le travail réalisé par Al'Fa Répit, et qui repèrent les différentes prestations mises en œuvre. Des échanges concrets.	Travailler la collaboration avec les services avec lesquels les échanges sont moins aisés. La communication autour de la plateforme des aidants.	La mise en œuvre d'une rencontre individuelle avec les principaux partenaires pour échanger sur les modalités de collaboration actuelles et futures. Favoriser sa lisibilité vis-à-vis de l'extérieur.

	Les retours concernant l'utilisation de la plateforme.	Si quelqu'un vient en institution, il pourrait y avoir systématiquement une fiche de liaison Al'Fa Répit → EHPAD.
12. Les modalités de coordination et d'intégration des interventions des personnes extérieures à l'établissement autour du projet de chaque personne		
Des liens avec les autres intervenants autour de la personne. Une prise en compte des interventions des uns et des autres pour l'accompagnement mis en place. Des réunions de concertation dans des situations délicates.		Proposition d'un service de faire des PP communs, ou d'avoir connaissance des PP de l'autre service.
13. Les ressources mobilisées sur le territoire pour maintenir ou faciliter les liens sociaux et de citoyenneté des personnes accompagnées et éléments (architecture, outil de communication, etc.) permettant de développer le caractère accueillant de l'établissement		
Une équipe de 14 bénévoles qui insufflent de l'air extérieur au sein de l'accueil de jour. Un panel de prestations proposé pour favoriser les liens sociaux, le bien-être, des proches des personnes malades.		Travailler sur le renouvellement de l'équipe de bénévoles.

C/ Personnalisation de l'accompagnement, expression et participation individuelle et collective des usagers		
14. Les outils et méthodes d'observation, de recueil et d'évaluation adaptés permettant à l'établissement d'élaborer les projets personnalisés, en particulier ceux qui permettent une approche globale interdisciplinaire		
Prise en compte de la globalité de la personne. Des outils en place pour la démarche de projet personnalisé : habitudes de vie, repérage des difficultés des personnes mais aussi de leurs capacités, déterminations d'objectifs de travail. Accompagnement ajusté aux besoins et capacités de la personne – le projet se construit à partir des observations au quotidien de l'équipe.	Formaliser le sens des accompagnements et activités proposées. Le temps prévu lors des réunions d'équipe pour le PP.	Il pourrait être intéressant de décliner les objectifs de travail par les actions correspondantes. Formaliser ces temps par un calendrier annuel d'organisation des PP
15. Les modes de participation des usagers (ou, le cas échéant de leur représentant légal) à l'élaboration de leur projet personnalisé et à son actualisation ; modes de prise en compte des besoins et attentes, des capacités et potentialités des usagers, y compris pour ceux ayant des difficultés de communication ; le mode de consultation pour toute décision les concernant		
Les projets sont construits à partir des observations de l'équipe. Ils intègrent une dimension soins et une dimension éducative. La démarche mise en œuvre est réellement une co-construction avec la personne et son entourage proche. Des retours réguliers sont faits aux proches des résidents.	La traçabilité des souhaits de la personne ou de sa famille dans le PP. Le PP écrit n'est pas signé par la personne ou son représentant légal.	Prendre en compte ces éléments.

16. Le rythme d'actualisation du projet personnalisé et adaptation de celui-ci à la situation (et à l'évolution des attentes et des besoins) des personnes accompagnées		
Réactivité et adaptabilité à l'évolution des besoins de la personne et de son entourage. Le PP est revu six mois après l'entrée au sein du service.		
17. Les modalités permettant aux usagers (ou le cas échéant à leur représentant légal) d'accéder aux informations les concernant		
Informations sur les droits et procédures d'accès en place.		Il pourrait être intéressant de rajouter que le service se réserve la possibilité d'échanger en interne sur la situation des résidents.
18. La prise en compte de la perception de l'établissement et de ses missions par les usagers		
Des aidants très satisfaits des prestations fournies. Un service à l'écoute de leurs remarques pour améliorer son fonctionnement.		
19. Les modalités de participation favorisant l'expression collective des usagers ; modalités d'analyse des informations recueillies à partir de cette expression pour améliorer l'accompagnement		
Un collège d'usagers au sein de l'association gestionnaire. Une sollicitation de l'expression des familles présentes aux Assemblées Générales Un journal envoyé par mail, *La Gazette.*	La mise en place d'un CVS.	Tenter cette mise en place à partir des deux personnes qui seraient potentiellement intéressées (cf enquête de satisfaction 2015) Intégrer les noms des représentants d'usagers dans les contrats de séjour.

Des enquêtes de satisfaction, exploitées et restituées aux participants via la Gazette.		
D/ La garantie des droits et la politique de prévention et de gestion des risques		
20. Les modes d'organisation de l'établissement pour permettre le respect de la dignité et du droit à l'intimité		
Vigilance par rapport au respect des droits des personnes. Un souci de tous les acteurs et de tous les instants pour préserver la dignité des personnes.	Un seul espace signature dans le contrat de séjour. Le contrat de séjour apparaît standard et n'est pas individualisé. Il n'est pas le reflet de la négociation individuelle avec la personne et son entourage.	Séparer la signature de la personne, de celle de son représentant légal. Personnaliser les contrats de séjour, les prestations négociées et les objectifs de l'accompagnement (l'articuler avec le projet personnalisé).
21. Les modalités de traitement et d'analyse des évènements indésirables (dysfonctionnement, incident, plainte, situation de crise…) permettant d'améliorer l'accompagnement ; moyens permettant de traiter et d'analyser les faits de maltraitance		
Une procédure en place concernant les plaintes des usagers. Les transmissions informatiques retracent les évènements indésirables survenus au cours d'une journée.	Modalités d'exploitation de ces plaintes. Exploiter les transmissions informatiques.	Analyse à organiser.

22. La prise en compte des principaux risques relatifs aux spécificités des usagers et aux conditions d'accompagnement, identifiés par l'établissement ; dispositions mises en place, dont la formation des professionnels, pour prévenir ces risques ; modes de concertation avec les usagers utilisés à cet effet ; dans le respect de l'autonomie et des droits de l'usager ; mise en place de réunions régulières d'écoute et de partage interprofessionnel		
Un classeur « protocoles et procédures » est à la disposition des salariés et bénévoles. Fiches revues en Juillet 2015. Maîtrise et tri des déchets en place. Fiches individuelles de suivi de certains résidents, par rapport à des difficultés particulières. DUERP réalisé.		

ANNEXE I – Abrégé

À partir du modèle de l'ANESM – cf § 3.7 de la section 3 du chapitre V de l'annexe 3-10 du CASF

1. La démarche d'évaluation interne

Items	Forces	Faiblesses	Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe
Modalités de mise en œuvre de la démarche d'évaluation interne, Modalités de participation des usagers, d'élaboration du plan d'amélioration continue de la qualité, de suivi des résultats …	✚ Le service réfléchit déjà à son prochain projet de service. ✚ Une association toujours soucieuse d'améliorer son organisation et d'être dans une démarche de progrès.	✋ Le calendrier de l'évaluation interne, trop resserré, n'a pas permis de développer une réelle démarche participative.	La construction d'un plan d'actions assorti d'échéances.

2. La prise en compte des recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles publiées par l'ANESM

Items (5 maximum)	Forces	Faiblesses	Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe
Modalités d'appropriation des recommandations Mobilisations des recommandations en fonction des sujets traités	✚ Les RBPP constituent une base de travail pour l'équipe de direction. ✚ Elles sont à la disposition des équipes dans un classeur dédié.		Faire des rappels réguliers pour que les RBPP constituent aussi des outils pour les personnels d'accompagnement, professionnels et bénévoles.

3. Les conditions d'élaboration, de mise en œuvre et d'actualisation du projet d'établissement ou de service et l'organisation de la qualité de la prise en charge ou de l'accompagnement des usagers

Items (5 maximum)	Forces	Faiblesses	Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe
Caractérisation de la population accompagnée Modalités de formalisation et d'actualisation du projet d'établissement ou de service Organisation du travail	✚ Des données précises sur les personnes qui fréquentent l'accueil de jour. ✋ Des éléments à compléter concernant l'orientation des personnes qui contactent la plateforme. ✚ Projets d'établissement et de soins fédérateurs. ✚Un pilotage stratégique cohérent, porté par un Conseil d'administration dynamique. ✚ Une souplesse de fonctionnement, une réactivité qui permettent l'ajustement aux besoins repérés sur le territoire et aux demandes des personnes. ✚ Une équipe pluridisciplinaire composée de salariés et de bénévoles engagés dans une même action. ✚ Une organisation cohérente et efficiente au regard des objectifs et des prestations mises en œuvre (AJ – transport – restauration – plateforme). ✚ Des outils en place qui permettent d'aider les intervenants dans leurs actions et accompagnements (applications informatiques, fiches de liaison, procédures, classeurs, …). ✋ Le temps administratif trop restreint aujourd'hui. ✋La réalisation des écrits (comptes rendus, PP, …). ✚ Des temps d'échange en équipe permettent de se pencher sur les situations plus difficiles – Analyse de pratique.		Lors des prises de contacts initiales, repérer qui a orienté la personne. Améliorer les modalités de communication autour des activités d'Al'Fa Répit. Mettre en œuvre une formalisation des outils.

4. L’ouverture de l’établissement ou du service sur son environnement institutionnel, géographique, socioculturel et économique

Items (5 maximum)	Forces	Faiblesses	Propositions/préconisations formulées par l’évaluateur externe
Perception du rôle de l'établissement ou du service et de ses missions par les partenaires Prise en compte du réseau de proximité et de l'utilisation optimale des ressources du milieu Formalisation des collaborations et des coopérations interinstitutionnelles ou interprofessionnelles autour et avec l'usager Contribution aux évolutions et à la modification de l'environnement,…)	✚ Des partenaires qui apprécient le travail réalisé par Al’Fa Répit, et qui repèrent les différentes prestations mises en œuvre. ✚ La direction a le souci de formaliser les partenariats par la signature de conventions. ✚ Le « travailler ensemble » est particulièrement cultivé par la direction qui a le réflexe « partenaires » dans la mise en œuvre d’actions nouvelles. ✚ Réalisation d’outils de référence au service des familles et d’autres professionnels.		

5. Personnalisation de l’accompagnement

Items (5 maximum)	Forces	Faiblesses	Propositions/préconisations formulées par l’évaluateur externe
Capacité de l’établissement à évaluer avec les usagers leurs besoins et attentes dans le cadre du projet d’établissement ou de service en prenant en compte les interactions avec l’environnement familial et social de la personne	✚ La démarche mise en œuvre est réellement une co-construction avec la personne et son entourage proche. ✚ Des retours réguliers sont faits aux proches des résidents. ✚ Accompagnement ajusté aux besoins et capacités de la personne – le projet se construit à partir des observations au quotidien de l’équipe.		

Conditions dans lesquelles est élaboré le projet personnalisé, …)	✚ Le PP est revu six mois après l'entrée au sein du service. ✋ La traçabilité des souhaits de la personne ou de sa famille dans le PP. ✋ Formaliser le sens des accompagnements et activités proposées. ✋ Le temps prévu lors des réunions d'équipe pour le PP.	Prendre en compte ces éléments. Il pourrait être intéressant de décliner les objectifs de travail par les actions correspondantes. Formaliser ces temps par un calendrier annuel d'organisation des PP.

6. L'expression et la participation individuelle et collective des usagers

Items (5 maximum)	Forces	Faiblesses	Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe
Effectivité des droits individuels et collectifs et de la participation collective des usagers Prise en compte de l'expression des usagers pour améliorer l'accompagnement…)	✚ Une sollicitation de l'expression des familles (Assemblées Générales, collège usager, enquêtes de satisfactions, retours réguliers par La Gazette, …). ✋ Pas de CVS. ✚ Le service est très réactif aux observations des familles des usagers.		Tenter cette mise en place à partir des personnes potentiellement intéressées.

7. La garantie des droits et la politique de prévention et de gestion des risques

Items (5 maximum)	Forces	Faiblesses	Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe
Organisation de l'ESSMS pour permettre le respect de la dignité et du droit à l'intimité	✚ Une vigilance par rapport au respect des droits des personnes. ✚ Un souci de tous les acteurs et de tous les instants pour préserver la dignité des personnes.		

Prise en compte des principaux risques relatifs aux spécificités des usagers et aux conditions d'accompagnement, identifiés par l'ESSMS Dispositions mises en place, dont la formation des professionnels, pour prévenir ces risques, modes de concertation, traitement des faits de maltraitance,…)	✚ Un classeur « protocoles et procédures » est à la disposition des salariés et bénévoles. ✚Des rencontres de concertation en cas de situation difficile. ✚ Analyse de pratique. ✚ Une procédure en place concernant les plaintes des usagers.	Analyse à organiser.

8. Appréciation globale de l'évaluateur externe

Al'Fa Répit apparait comme un service portant des valeurs humanistes au service de l'accompagnement de personnes fragilisées, étayées par un projet associatif fort.

Dans ses points forts, il est particulièrement retenu :

- Une direction dynamique, réactive et entreprenante, associant des partenaires multiples et variés dans son élan,
- Un management qui permet un travail d'équipe pluridisciplinaire de qualité, associant salariés et bénévoles dans un même mouvement auprès des personnes accompagnées,
- Une équipe motivée et soudée, quels que soient le poste et la qualification, qui intervient dans le respect des personnes et de leurs familles,
- Une volonté de se remettre en question pour améliorer le service rendu,
- Des outils qui sécurisent l'accompagnement des personnes
- Des accompagnements toujours personnalisés, au plus près des besoins et attentes des résidents et de leurs familles
- L'efficience du travail réalisé, notamment sur l'accueil de jour.

Quelques éléments plus mesurés apparaissent :

- Un territoire couvert peut être trop étendu par rapport aux moyens du service,
- Des locaux remarquables (maison individuelle, implantation, jardin thérapeutique) mais qui trouvent leurs limites étant donné le niveau de fréquentation de l'accueil de jour et la diversité des ateliers proposés,

- Une énergie déployée pour l'organisation efficiente et imaginative du service, qui nécessite d'être relayée par une augmentation du ratio de personnel, au risque d'épuiser les salariés concernés,
- Des écrits professionnels à mettre en œuvre.

9. Méthodologie de l'évaluation externe

Items	
Nombre de jours pour conduire l'évaluation externe, dates de début et de fin de mission …).	La mission d'évaluation pour Al'Fa Répit s'est déroulée du 12 Octobre au 15 Décembre 2015 sur une durée de 5.5 jours. Elle a été conduite par deux évaluatrices : Magali DOMENECH et Jacqueline GAUDET. Une rencontre participative a permis de partager les conclusions de cette démarche, réunissant des administrateurs (dont un représentant des usagers, et un représentant des bénévoles), et des salariés.
Modalités d'implication des équipes (Direction et personnels). Modalités d'association des usagers. Nombre d'entretiens conduits.	Des entretiens individuels et collectifs ont été menés, auprès des usagers du relais des aidants et de familles d'usagers de l'accueil de jour (8 personnes interviewées, dont une rencontrée à son domicile), des salariés (5 entretiens rassemblant au total 9 personnes), des bénévoles (5 personnes), des partenaires (5 entretiens). Un temps d'observation et de partage autour d'un repas avec les résidents de l'accueil de jour a été mis en place.

10. Commentaires de l'ESSMS sur l'évaluation externe

Sur le déroulement de l'évaluation externe	Sur les conclusions de l'évaluation externe
Le CEAS a su respecter les personnes que nous accompagnons, tant les aidants que les personnes malades en adaptant les modalités d'entretiens, ce qui était la priorité pour nous. Par exemple l'entretien des personnes malades s'est déroulé de manière informelle autour d'un repas partagé ensemble. Nous regrettons seulement que parmi les partenaires audités, n'apparaissent pas des partenaires hors champ médico-social comme la MSA, le centre hospitalier (consultation mémoire), le lycée Gabriel Deshaye ... car nous travaillons sur une transversalité sociale, médico-social et sanitaire.	Nous sommes en parfait accord

ANNEXE II – Copie du contrat

CONVENTION n° EC 006/2015

Entre :
Le **Centre d'Etudes et d'Action Sociale (CEAS Vendée)**, représenté par Monsieur LIAIGRE Olivier, Directeur et dont le siège est situé au 22 rue Anita Conti - BP 674 – 85016 LA ROCHE SUR YON CEDEX,

Et :
Le service : **Al'Fa Répit,**
dont le siège est situé 13 place de l'Eglise – 44530 DREFFEAC
représentée par Monsieur LEGENTILHOMME François, Président,

IL EST CONVENU CE QUI SUIT

Article 1 : Objet de la convention

Cette convention a pour but de déterminer les objectifs et les modalités selon lesquels se réalise l'action **"Evaluation externe".**

Article 2 : Modalités de l'action

L'action est d'une durée de 5,5 jours et aura lieu du 12 octobre 2015 au 15 décembre 2015.

Article 3 : Description

Le CEAS de Vendée est habilité par l'ANESM (Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux) pour réaliser les évaluations externes (N° d'habilitation : H2010-03-377).

L'intervention respecte le cahier des charges figurant dans l'annexe 3.10 du Code de l'action sociale et des familles.

- **Equipe d'évaluateurs affectée à l'action**

  - Jacqueline GAUDET
  - Magali DOMENECH

Article 4 : Clauses financières

L'action est assujettie à la TVA. Le prix de journée s'établit à 800 € HT, soit **4 734,92 € HT pour la totalité de l'action.**
S'ajouteront les frais de déplacements de La Roche sur Yon à Dréfféac de 0.40 € le km et les frais de restauration.

Montant HT	4 400,00 €
Frais de déplacements	295,20 €
Frais de restauration	39,72 €
Montant total HT	4 734,92 €
TVA (20%)	946,98 €
Montant total TTC	**5 681,90 €**

Article 5 : Modalités de paiement

Al'Fa Répit s'acquittera des sommes dues sur présentation d'une facture établie par le CEAS selon les modalités suivantes :

- 50% à la signature de convention, soit 2 840,95 € TTC
- 50% à la fin de la prestation, soit 2 840,95 € TTC

Fait à La Roche sur Yon,
Le 23 juillet 2015

Le CEAS,

Olivier LIAIGRE
Directeur

Al'Fa Répit,

François LEGENTILHOMME,
Président

legentil

OL

ANNEXE III – Liste des documents fournis

- Assemblée générale constitutive et conseil d'administration
- Règlement de fonctionnement
- Rapport Commissaire aux comptes au 31/12/2014
- Autorisation capacité 2011
- Autorisation création 2000
- Autorisation médicalisation 2006
- Bilans 2013 et 2014
- Composition du conseil d'administration et du bureau suite à l'assemblée générale du 28 mars 2015
- Contrat de travail à durée indéterminée d'une salariée
- Contrat de séjour
- Convention relative à la mise en œuvre d'une plateforme d'accompagnement et de répit
- Récapitulatif des conventions partenariales (2012 à 2015)
- Questionnaire type évaluation des familles + 2 questionnaires remplies
- Dépouillement questionnaire évaluation (bénévoles et familles)
- Délégation de pouvoirs et de signature au bénéfice de Mme MALLARD Véronique
- Exemple de dossier d'un patient
- Exemple de dossier d'une salariée
- Protocole : Pour qui, par sui et pourquoi ?
- Liste des effectifs 2014 et 2015
- Evaluation interne – Août 2015
- Listing pour communication
- Livret d'accueil
- Organigramme
- Palette conseils « Relais des aidants « Alzheimer & Famille » »
- Plan de formations 2014
- Projet associatif 2013
- Projet d'établissement 2011-2015
- Fiches actions du projet d'établissement 2011-2015
- Rapport d'activités 2013
- Statuts du 17 mars 2012

CEAS de Vendée
22, rue Anita Conti – BP 674
85016 LA ROCHE SUR YON CEDEX
Tél. : 02 51 37 28 36 – Fax : 02 51 36 29 08
Site internet : www.ceas-vendee.fr
Courriel : ceas@ceas-vendee.fr