



PROJET D'ETABLISSEMENT L'INTERVALLE

COMMUNICATION



REINSERTION
SOCIALE



AUTONOMIE



APAISER



BIEN-ETRE

2021-2026

croix-rouge française



SOMMAIRE

INTRODUCTION	P.3
L'INTERVALLE, UN ETABLISSEMENT DE LA CROIX ROUGE FRANÇAISE	P.4.5
LE POLE BEL-AIR	P.5.6
CADRE D'INTERVENTION DE L'INTERVALLE	P.6.9
INSCRIPTION SUR LE TERRITOIRE	P.10
LE PROJET : AUTONOMIE	P.11.16
LE PROJET : ACCOMPAGNEMENT ET PARTICIPATION	P.18.22
LE PROJET VIE SOCIALE	P.23.26
LE PROJET SOUTENIR LES AIDANTS	P.27.31
LE PROJET RESSOURCES	P.32.39
LE PROJET MANAGEMENT DE LA QUALITE ET GESTION DES RISQUES	P.40.46
LE PROJET PATRIMOINE ET DEVELOPPEMENT DURABLE	P.47.49
LE PROJET FINANCIER	P. 50
CONCLUSION	P.52

INTRODUCTION

Au fil des années, l'Intervalle est devenu un établissement reconnu des partenaires sur le territoire. Son expertise dans la lésion cérébrale permet d'offrir des prestations et un accompagnement de qualité et individualisé.

Le projet d'établissement est établi pour une durée maximale de 5 ans.

C'est un document de référence pour tous les professionnels de l'Intervalle, fixant les objectifs, les valeurs et la philosophie de la structure.

Avant la création de l'Intervalle en 2010, un projet d'établissement avait été réalisé afin d'obtenir l'autorisation d'ouverture. Son renouvellement en 2016 a été marqué par la volonté de décrire le fonctionnement, les caractéristiques du public, le développement des missions et les moyens.

Ce nouveau projet s'appuie sur une démarche d'évolution des pratiques et d'actions concrètes à mettre en œuvre.

Pour mener à bien ce projet, des groupes de travail se sont réunis autour de six thématiques. Des usagers, leurs familles, l'ensemble des professionnels, des représentants de la direction et des fonctions supports ont contribué à l'élaboration des axes d'amélioration.

Dans un souci d'instaurer un climat de confiance et de bienveillance, ces réunions se sont déroulées sous la forme d'échanges entre les participants à partir d'anecdotes vécues. Chacun s'est librement exprimé sur ses besoins, ses attentes, en lien avec l'analyse de terrain des professionnels.

Ces groupes de travail ont établi des fiches actions et défini des objectifs précis. Certains d'entre eux sont parfois transversaux sur plusieurs projets de développement.

Un comité de pilotage suivra le déploiement des actions et de leurs mises en œuvre.

Le présent document a été validé par le Conseil à la vie Sociale en décembre 2021.

L'INTERVALLE, UN ETABLISSEMENT DE LA CROIX ROUGE FRANÇAISE

La Croix-Rouge française : son projet, ses valeurs, ses engagements

La Croix-Rouge française (CRf) est une association reconnue d'utilité publique, régie par la loi du 1er juillet 1901. Elle est reconnue par le gouvernement français comme une société de secours volontaire, autonome et auxiliaire des pouvoirs publics. Elle est l'une des 185 sociétés nationales qui composent le Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant Rouge.

Dans son projet associatif, la Croix-Rouge française réaffirme son engagement dans une économie sociale de services à but non lucratif. « Dans ses établissements des secteurs de la santé, de l'aide sociale et de la formation, ses salariés mettent leur professionnalisme au service des actions humanitaires de l'association et des politiques publiques ou d'intérêt général qu'elle contribue à mettre en œuvre. Conscients que notre société a, plus que jamais, besoin d'humanité, la Croix-Rouge française souhaite faire de ses délégations et de ses établissements des lieux qui incarnent les valeurs d'un engagement désintéressé et les exigences d'un professionnalisme reconnu ; des lieux où le souci de la personne bénéficiaire et la qualité de sa prise en charge sont prioritaires ; des lieux où la générosité, la solidarité, l'écoute, l'attention sont partagées par ceux qui les font vivre au service de ceux qu'ils accueillent.»

Les valeurs de la CRf s'appuient sur les sept principes fondamentaux établis par le Mouvement Croix-Rouge, en orientant ses actions vers le soulagement de toutes les souffrances humaines, avec une priorité en faveur des plus vulnérables. Voici comment elles se traduisent à l'Intervalle :

Humanité : Les professionnels recherchent quotidiennement des outils, des solutions pour compenser au mieux les difficultés des usagers. Ils valorisent leurs capacités et l'entraide mutuelle.

Impartialité : L'intervalle favorise l'autodétermination de la personne en l'accompagnant à faire ses propres choix.

Neutralité : L'équipe accompagne les usagers dans leurs réflexions, dans leur projet de vie, sur les sujets de société, apporte des explications simples et favorise leur citoyenneté.

Indépendance : Le Centre d'Accueil de Jour favorise l'autonomie de la personne en permettant son maintien à domicile.

Volontariat : L'Intervalle accueille des bénévoles et des jeunes volontaires en service civique, leur permettant ainsi de découvrir un secteur professionnel et d'acquérir une première expérience de travail.

Unité : L'équipe partage les mêmes valeurs, s'entraide, se remet en question et échange quotidiennement au bénéfice des personnes accompagnées.

Universalité : L'Intervalle favorise les droits des personnes sur les principes d'égalité et du respect de la dignité en valorisant leurs potentialités.

LE POLE BEL-AIR

Le Pôle Bel-Air, situé à La Membrolle-sur-Choisille, regroupe 3 structures :

- **Le Centre de Médecine Physique et Réadaptation (CMPR)** : établissement sanitaire financé par l'Agence Régionale de Santé du Centre Val de Loire,
- **L'Equipe Mobile pour personnes cérébrolésées** : établissement médico-social financé par l'Agence Régionale de Santé du Centre Val de Loire,
- **Le Centre d'Accueil de Jour pour personnes cérébrolésées L'Intervalle** : établissement médico-social financé par le Conseil Départemental d'Indre et Loire.

Le Centre de Médecine Physique et Réadaptation est un établissement sanitaire privé d'intérêt collectif, autorisé pour 96 lits d'hospitalisation complète dont 87 lits de Médecine Physique et Réadaptation et 9 lits pour patients en État Végétatif Chronique ou Pauci-Relationnel (EVC/EPR). Il dispose d'une unité d'Hospitalisation de Jour d'une capacité de 6 500 venues par an.

L'établissement est certifié 2014 en 2019 par la Haute Autorité de Santé. Il est partenaire du Groupement Hospitalier de Territoire Touraine Val de Loir dans le cadre du Projet Médical Partagé.

Principales pathologies : accueil de patients post-AVC, traumatisés crânio-encéphaliques, blessés médullaires, maladies neuro-végétatives, amputés, brûlés (85% d'affections du système nerveux, 15% d'affections du système locomoteur).

CADRE D'INTERVENTION DE L'INTERVALLE

Le Centre d'Accueil de Jour accompagne des adultes cérébro-lésés du lundi au vendredi de 9h30 à 17h30.

Un arrêté du Conseil Départemental autorise la création du CAJ le 28 juin 2010 un agrément de 15 personnes par jour.

Le 2 septembre 2011, le CAJ ouvre ses portes et accueille des adultes de 20 à 60 ans orientés par la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MPDH).

❖ Le public accueilli

Les personnes ont subi une lésion cérébrale : traumatisme crânien ou AVC qui génère un ensemble de troubles dont certains sont invisibles : le handicap invisible. Il est complexe et peut suffire à rendre une personne dépendante pour tous les actes de la vie quotidienne.

❖ Les principaux troubles

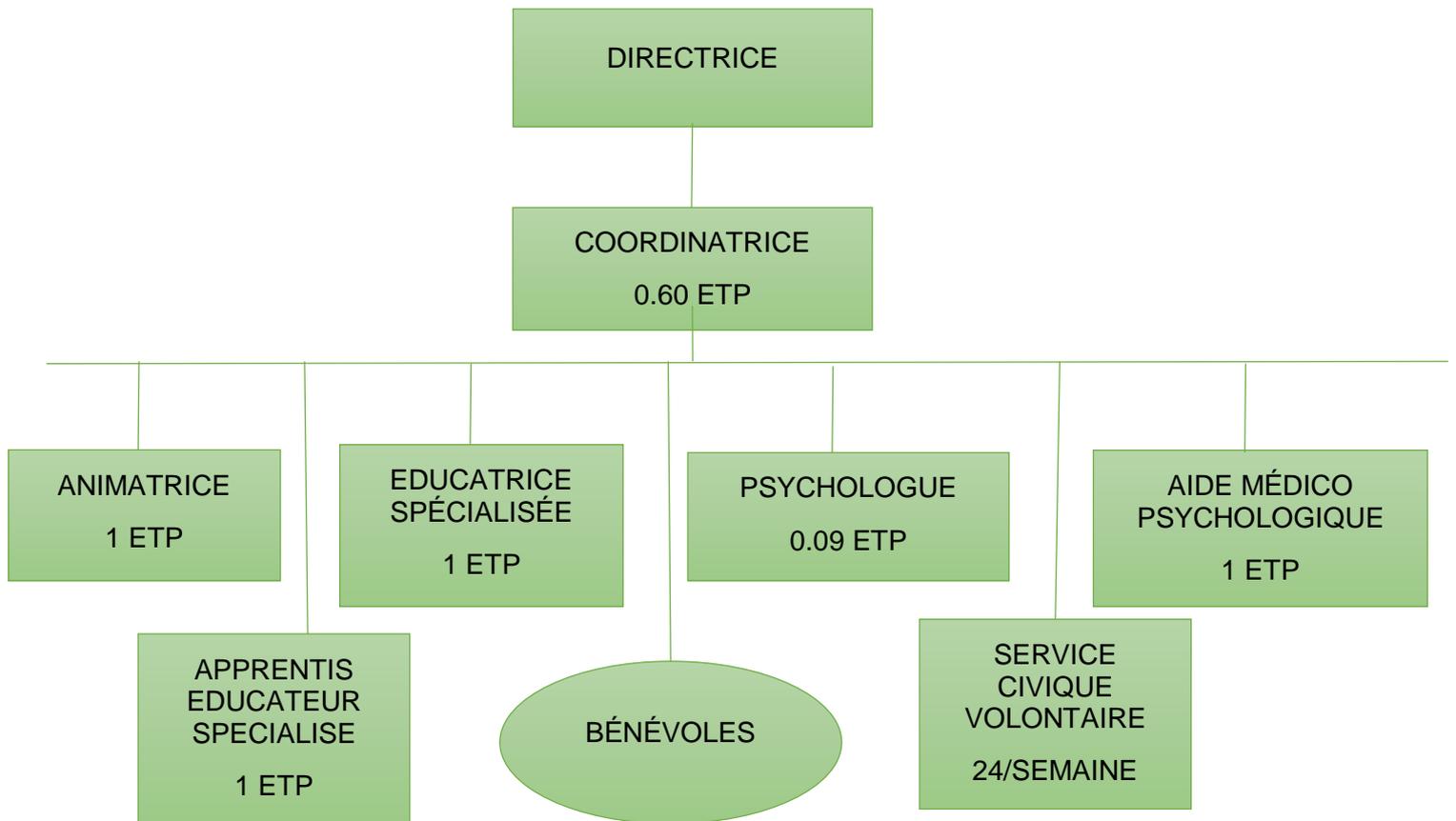
- Cognitifs (le langage, la mémoire, l'attention, la concentration, les fonctions exécutives, le ralentissement de la pensée, le manque d'initiative...)
- L'anosognosie-: incapacité à prendre conscience de son handicap, de ses répercussions et de ses nouvelles difficultés.
- Les fonctions exécutives
- Les troubles du comportement
- La fatigabilité
- Les troubles physiques (fauteuil roulant manuel ou électrique, déambulateur, canne) et/ou troubles de l'équilibre.
- Les troubles psychologiques

❖ Les missions

BESOINS SERAFIN-PH	COMMENT ?
Maintenir l'autonomie de la personne cérébro-lésée	
<ul style="list-style-type: none"> • En lien avec l'entretien personnel • Besoins en lien avec les relations et les interactions avec autrui • Pour la mobilité • Pour prendre des décisions adaptées et pour la sécurité • Pour accomplir les activités domestiques • Pour vivre dans un logement • Transversaux en matière d'apprentissage • En matière de fonctions locomotrices 	<ul style="list-style-type: none"> • Favorisant l'entraide • Proposition d'outils adaptés • Activités mobilisant les capacités et adaptées aux troubles • Accompagnement dans les actes de la vie quotidienne et activités domestiques
Favoriser l'expression et la communication	
<ul style="list-style-type: none"> • Besoins en lien avec les relations et les interactions avec autrui • En matière de fonctions mentales psychiques et cognitives • Relatifs à la voix et à la parole 	<ul style="list-style-type: none"> • Différents outils de communication pour les personnes aphasiques • Instances de parole : groupe d'expression, Conseil à la Vie Sociale (CVS), réunion trimestrielle ... • Activités favorisant l'expression : chant, écriture, théâtre ...
Favoriser l'épanouissement personnel et le bien-être	
<ul style="list-style-type: none"> • Pour entretenir et prendre soin de sa santé • En matière de fonctions sensorielles • En matière de fonctions mentales psychiques et cognitives • Pour prendre des décisions adaptées et pour la sécurité • En matière de douleur et de fonctions locomotrices 	<ul style="list-style-type: none"> • Entretiens individuels avec la psychologue • Activités favorisant l'estime de soi • Valorisation des créations réalisées lors des activités : marché des créateurs, photos dans le journal mensuel ...

Être acteur dans l'institution	
<ul style="list-style-type: none"> • Pour accéder aux droits et à la citoyenneté • Pour participer à la vie sociale • Pour apprendre à être pair-aidant • Pour l'insertion sociale et pour exercer ses rôles sociaux 	<ul style="list-style-type: none"> • Co-élaboration du projet individualisé • Election et mise en place du CVS • Libre choix des activités et implication dans la réalisation du planning • Implication dans les groupes de travail institutionnels : projet d'établissement, évaluation interne ... • Accompagnement à l'exercice des droits et des libertés
Favoriser la réinsertion sociale	
<ul style="list-style-type: none"> • Pour participer à la vie sociale • Pour se déplacer avec un moyen de transport • Pour l'insertion sociale et pour exercer ses rôles sociaux • Pour accéder aux droits et à la citoyenneté • En lien avec les relations et les interactions avec autrui 	<ul style="list-style-type: none"> • Partenariat avec des associations culturelles, sportives, de loisirs ... • Activités à l'extérieur de l'Intervalle
Apaiser les tensions au sein du domicile	
<ul style="list-style-type: none"> • Pour la vie familiale, la parentalité, la vie affective et sexuelle • Pour vivre dans un logement • En lien avec les relations et les interactions avec autrui • En matière de ressources et d'autosuffisance économique 	<ul style="list-style-type: none"> • Accueil à la journée, demi-journée et en semaine complète en fonction des demandes et besoins • Réunions de synthèse • Accompagnement pour l'ouverture des droits par l'information, les conseils et la mise en œuvre des mesures de protection

❖ L'Equipe pluri-professionnelle



INSCRIPTION SUR LE TERRITOIRE

Le diagnostic territorial de santé de l'Indre et Loire mené par l'Agence Régionale de Santé (ARS) avance que « Le département dispose d'un taux d'équipement global en établissements et services pour adultes handicapés qui est égal à la moyenne régionale ». Pour la prise en charge des personnes cérébro-lésées, la moyenne départementale est supérieure à celle nationale.

Les points d'appui du territoire : les établissements spécialisés dans la lésion cérébrale

- Centre de Médecine Physique et de Réadaptation (CMPR).
- Centre de Réadaptation Fonctionnel (CRF).
- Equipe Mobile pour personnes cérébro-lésées Bel-Air.
- Groupe d'Entraide Mutuelle (GEM).
- Unité d'Evaluation, de Réentraînement, et d'Orientation Sociale et/ou professionnelle (UEROS).

Les points de fragilités du territoire :

- L'hébergement permanent et temporaire spécialisé dans l'accueil des personnes cérébro-lésées.
- Les réponses apportées aux aidants insuffisantes.
- La méconnaissance du handicap invisible.

Les opportunités à exploiter

- ➔ Proposer des projets innovants et inclusifs.
- ➔ Favoriser le travail partenarial.

Les conditions de réussite de notre inscription sur le territoire

- Organiser des journées porte ouverte.
- Participer aux équipes pluridisciplinaires orientation de la MDPH.
- Promouvoir le service aux partenaires du territoire et travailler en collaboration avec eux afin d'assurer la continuité, la fluidité et la cohérence du parcours des personnes accueillies.
- Participer aux instances du Conseil Départemental (CD).

LE PROJET : AUTONOMIE

Introduction

L'équipe de l'Intervalle est impliquée dans la recherche constante du maintien de l'autonomie des personnes accueillies. Elle se documente sur les outils ou les moyens existants pour s'adapter aux troubles des personnes, comme énoncé sur le principe du droit à **compensation dans la loi du 11 Février 2005**. Depuis 2016, l'équipe organise des séjours permettant d'évaluer les capacités d'autonomie des usagers dans la vie quotidienne et affine ainsi l'analyse de leurs besoins.

La réforme Serafin-PH impose aux établissements de réfléchir à leurs prestations en réponse aux besoins des personnes accueillies. Ainsi, le Centre d'Accueil de Jour se prépare à la mise en place de cette réforme en organisant des groupes de travail.

De plus, l'évolution du public, des aidants, de la société et du secteur médico-social sont pris en compte dans les projets futurs de l'Intervalle, comme le vieillissement des usagers et de leur entourage. Ainsi, de nouveaux partenariats devront être développés pour mieux accompagner la personne accueillie dans son parcours de vie et de santé.

Enfin, la philosophie de l'Intervalle est de laisser la personne accueillie faire au maximum par elle-même, afin de maintenir son autonomie et favoriser son maintien à domicile. Les activités sont alors organisées de manière à mobiliser leurs capacités.

Ce projet autonomie a réuni 3 usagers, 2 professionnels et 1 représentant de la direction. Il se traduit par des actions concrètes et se déclinera selon 5 axes.

AXE 1 : AMELIORER LA COMMUNICATION DES PERSONNES APHASIQUES

Objectif

- Créer des outils de communication adaptés et personnalisés

Plan d'action

Objectif : Créer des outils de communication adaptés et personnalisés

L'Intervalle propose des outils de communication adaptés (le planning d'activités, le canard de l'Intervalle, les règles de vie ...) sous forme d'écritures, images, pictogrammes... afin d'être compris par le plus grand nombre de personnes. Certains usagers, aphasiques, ne parviennent pas toujours à s'exprimer, il est alors nécessaire d'évaluer leur compréhension pour proposer un outil de communication adapté et personnalisé en fonction de leurs capacités. L'équipe se mettra en lien avec des professionnels (orthophonistes et ergothérapeutes) et d'autres partenaires pour créer cet outil de communication.

Calendrier de réalisation	Pilotes
Objectif 1 : 2022	Aide Médico Psychologique

Indicateurs de réussite

- Création d'outils
- Utilisation de l'outil
- Bilans et comptes rendus relatifs à la communication des personnes



AXE 2 : REFLECHIR A LA PLACE DU NUMERIQUE A L'INTERVALLE

Objectif

- Accompagner les usagers dans l'utilisation du numérique

Plan d'action

Objectif : Accompagner les usagers dans l'utilisation du numérique

Deux postes informatiques sont à disposition des personnes accueillies pour écouter de la musique, faire des recherches, des jeux... Certains usagers n'ont aucune connaissance en informatique. Du fait du développement de la place du numérique dans notre société, notamment pour les démarches administratives, il semble nécessaire de mener une réflexion au sein de l'équipe sur ce sujet.

L'objectif est de rendre l'outil numérique plus accessible aux usagers. Pour se faire, un diagnostic des connaissances va être réalisé auprès des personnes accueillies. Il permettra à l'équipe de proposer des ateliers informatiques adaptés.

Les personnes accueillies sont vulnérables, elles se retrouvent parfois en difficulté, ne sachant pas dire non par exemple sur internet, lors d'appels téléphonique, sur les réseaux sociaux, par courrier ... L'équipe va ainsi mener des ateliers de prévention pour les guider lorsqu'ils sont confrontés à ces situations.

Calendrier de réalisation	Pilote
Objectif 1 : 2021- 2022	Éducateur spécialisé

Indicateurs de réussite

- Nombre d'ateliers réalisés
- Compte rendu de réunion d'équipe



AXE 3 : EVALUER LES CAPACITES DES USAGERS

Objectifs

- Créer une grille d'évaluation
- Améliorer le suivi individuel

Plan d'action

Objectif 1 : Créer une grille d'évaluation

L'équipe manque parfois d'information sur les capacités des usagers, principalement dans les premiers mois d'accompagnement. Elle rédige des bilans régulièrement : GEVA pour la MDPH, bilans internes, grille d'activités, fiche d'observation, compte rendu de réunion... Néanmoins, ces outils ne permettent pas de mesurer de manière factuelle leurs capacités.

Les professionnels vont donc créer une grille pour évaluer chaque compétence de manière détaillée. L'évolution des capacités de l'utilisateur sera prise en compte et le document sera ainsi mis à jour par le référent de la personne. Chaque professionnel évaluera de façon ludique les capacités des nouveaux usagers (lecture, calcul, transfert, compréhension, motricité ...).

Objectif 2 : Améliorer le suivi individuel

Chaque usager possède un dossier qui est complété par l'équipe. Cependant, la disparité des documents transmis démontre qu'une liste précise permettrait un accompagnement plus individualisé et adapté. En effet, en fonction de leur situation personnelle, il est parfois complexe pour les personnes de nous transmettre les documents nécessaires.

De plus, lorsque l'équipe se met en lien avec les professionnels libéraux et partenaires, il est plus facile d'avoir une vision globale afin de favoriser son autonomie. La cohérence entre les différents intervenants est indispensable.

L'Intervalle propose de mettre en place une liste précise des documents à fournir lors de l'admission de la personne. Différents documents et comptes rendus seront demandés (bilans d'orthophonie ou compte-rendu d'hospitalisation par exemple).

Calendrier de réalisation	Pilotes
<i>Objectif 1 : 2023</i>	Coordinateur, animateur, éducateur spécialisé
<i>Objectif 2 : 2022</i>	AMP, éducateur spécialisé

Indicateurs de réussite

- Création de l'outil
- Nombre de grilles réalisées
- Apports de l'outil dans l'accompagnement
- Mise à jour de la liste des documents
- Audits des dossiers



AXE 4 : LE PARCOURS DE SANTE

Objectifs

- Assurer une veille médicale
- S'adapter au vieillissement des usagers

Plan d'action

Objectif 1 : Assurer une veille sociale

Les professionnels constatent que les personnes accueillies ne prennent pas tous soin de leur santé, malgré des besoins exprimés. Le groupe de travail propose de créer un partenariat afin de proposer aux usagers une visite avec un médecin. Pour mener à bien ce projet, l'équipe s'appuiera sur des un organisme et/ou un professionnel en libéral.

Objectif 2 : S'adapter au vieillissement des usagers

Des synthèses sont organisées avec les familles et les partenaires (au minimum une fois tous les deux ans), afin de maintenir un accompagnement individuel répondant aux besoins de l'utilisateur. L'équipe constate qu'elle méconnaît les dispositifs existants quant au vieillissement de la personne en situation de handicap. Des groupes de travail vont être mis en place afin de prendre connaissance des Recommandations de la Haute Autorité de Santé (HAS). Enfin, des rencontres avec les partenaires du territoire vont être organisées dans le but d'améliorer le travail en réseau et partenariat.

Calendrier de réalisation	Pilotes
<i>Objectif 1 : 2025</i>	Coordinateur, et AMP
<i>Objectif 2 : 2022</i>	Coordinateur et éducateur spécialisé

Indicateurs de réussite

- Nombre de consultations réalisées
- Nombre de rencontres avec les partenaires

LE PROJET : ACCOMPAGNEMENT ET PARTICIPATION

Introduction

La loi du 11 février 2005 réaffirme les droits des usagers et leur participation au sein des établissements. L'Intervalle a investi dans des travaux d'accessibilité de la cuisine, préconisés dans le dernier projet d'établissement. Des casiers individuels ont été installés pour respecter l'intimité de chacun.

Le CVS existe depuis 2015 et s'inscrit dans l'organisation de l'Intervalle. Des élections sont organisées tous les trois ans. On y retrouve des représentants des familles, des usagers, de l'équipe et de la direction.

Une grille des souhaits a été mise en place suite au dernier projet d'établissement. Elle est complétée par les usagers, avant chaque projet individuel (avec des pictogrammes si nécessaire) et par l'équipe. Cependant, cet outil n'est pas compréhensible par tous, il sera donc retravaillé. Dans le dernier projet d'établissement, il était convenu d'investir dans le réaménagement des locaux. Ainsi, une cuisine adaptée aux personnes à mobilité réduite a été installée. Des outils techniques ont également été achetés afin d'adapter au mieux les ateliers proposés.

Les documents administratifs (livret d'accueil, règlement de fonctionnement, règles de vie...) ont été actualisés par un groupe de travail (professionnels et usagers) pour faciliter leur compréhension (photos, pictogrammes...). Il est nécessaire de les mettre à jour régulièrement.

Les personnes accompagnées sont invitées à participer au groupe de travail d'amélioration de la démarche qualité. A ce titre, elles donnent leur avis sur les items abordés et proposent des actions à mener (notamment lors de l'évaluation interne en 2020 et de la rédaction de ce projet d'établissement). Les règles de vie sont élaborées lors de groupes d'expression animés par la psychologue, mises à jour régulièrement. Le livret d'accueil et ses annexes ont également été révisés par un groupe de travail avec les usagers afin qu'il soit le plus adapté possible.

Ce projet « accompagnement et participation des personnes » a réuni 1 usager, 1 famille 1 professionnel et 1 représentant de la direction. Il se traduit par des actions concrètes et se déclinera selon 4 axes.

AXE 1 : AMELIORER L'ACCUEIL ET L'ACCOMPAGNEMENT DE LA PERSONNE

Objectifs

- Améliorer le diagnostic des besoins du public
- Mettre à jour les documents obligatoires
- Refondre le questionnaire de satisfaction
- Créer un questionnaire sur les habitudes de vie des personnes

Plan d'action

Objectif 1 : Améliorer le diagnostic des besoins du public

En s'appuyant sur la grille nationale Serafin PH et les outils de la MDPH, les professionnels vont créer un outil pour évaluer les besoins du public. Il permettra de renforcer la qualité des accompagnements en faisant le lien avec les souhaits et attentes des usagers. L'amélioration du diagnostic des besoins permettra d'être plus précis dans la définition des objectifs des projets individuels et leurs évaluations.

Objectif 2 : Mettre à jour les documents obligatoires

Les documents obligatoires : livret d'accueil, règlement de fonctionnement... seront retravaillés en collaboration avec les usagers et validés par le CVS. Une mise à jour sera effectuée annuellement. Le groupe de travail a soulevé l'importance d'y ajouter des couleurs, modifié la taille de l'écriture ...

Une synthèse du livret d'accueil sera réalisée.

Afin de faciliter la compréhension de tous ces documents, une vidéo de présentation de l'Intervalle sera réalisée. Il est envisagé de contacter des écoles de communication afin de la réaliser.

Objectif 3 : Refondre le questionnaire de satisfaction

Le questionnaire de satisfaction est proposé annuellement aux usagers et validé par le CVS. Certaines questions ne sont pas adaptées à leurs troubles. Il est nécessaire de l'adapter pour permettre une meilleure compréhension de la part des usagers et l'analyse des données.

Objectif 4 : Créer un document sur les habitudes de vie des personnes

L'équipe souhaite créer un outil pour recenser les habitudes de vie des personnes accueillies lors de l'admission. Celui-ci permettra d'adapter la prise en charge de manière plus individualisée. Il sera nécessaire de s'inspirer des documents existants. Les proches et les partenaires apporteront leur regard sur les habitudes de vie de la personne concernée.

Calendrier de réalisation	Pilotes
<i>Objectif 1 : 2022</i>	Coordinateur et éducateur spécialisé
<i>Objectif 2 : 2021</i>	Coordinateur et éducateur spécialisé
<i>Objectif 3 : 2021</i>	RAQ et coordinatrice
<i>Objectif 4 : 2023</i>	Educateur spécialisé et AMP

Indicateurs de réussite
<ul style="list-style-type: none">• Création et utilisation des nouveaux outils• Mise à jour annuelle des documents• Compte-rendu des CVS• Vidéo de présentation intégrée sur le site internet

Incidence financière prévisible
➔ Coût de financement de la production de la vidéo 3000€ à 6 000€



AXE 2 : FAVORISER L'EXPRESSION ET LA PARTICIPATION DES USAGERS ET DE LEUR ENTOURAGE DANS LA VIE DE L'INTERVALLE

Objectif

- Faire vivre le CVS

Plan d'action

Objectif : Faire vivre le CVS

Depuis l'ouverture en 2011, l'Intervalle dispose d'un espace d'expression.

Le CVS est en place depuis 2015. Cette instance, composée d'usagers, de représentants de familles, de membres de l'équipe et de la direction se réunit au moins trois fois par an.

Tous les trois ans, des élections sont organisées. Il est nécessaire de prévoir un accompagnement plus individualisé des représentants des usagers pour les responsabiliser dans leur rôle et les aider à recueillir la parole de chacun.

Des fiches rappelant les missions des représentants des usagers seront créées.

Il est difficile pour les représentants des familles de recueillir la parole des autres aidants. Leurs coordonnées sont affichées dans le canard de l'Intervalle mais cela ne semble pas suffisant. Il conviendra de réfléchir à d'autres outils pour sensibiliser tous les proches.

Calendrier de réalisation	Pilotes
<i>Objectif 1 : 2021</i>	Apprenti éducateur spécialisé et éducateur spécialisé

Indicateurs de réussite

- Création des fiches de rôles
- Résultats des élections

AXE 3 : MIEUX S'ADAPTER AU VIEILLISSEMENT DE LA POPULATION

Objectif

- Se renseigner sur les dispositifs existants et sensibiliser les professionnels

Plan d'action

Objectif 1 : Se renseigner sur les dispositifs existants et sensibiliser les professionnels

Depuis l'ouverture de l'Intervalle en 2011, nous constatons que la moyenne d'âge a augmenté de 11 ans, s'élevant à 52 ans en 2021. La lésion cérébrale accentue la majoration des troubles liés au vieillissement, ainsi de nouveaux besoins apparaissent.

L'équipe méconnaît les dispositifs et structures liés à l'accompagnement de ce public. Elle prendra tout d'abord connaissance des recommandations de la Haute Autorité de Santé sur ce sujet. Des rencontres avec les partenaires seront organisées. Ainsi, les professionnels auront les connaissances nécessaires afin d'orienter les personnes dans des structures adaptées à leurs besoins.

Calendrier de réalisation	Pilotes
<i>Objectif 1 : 2023</i>	Coordinateur et éducateur spécialisé

Indicateur de réussite

- Nombre de partenaires rencontrés



AXE 4 : PERMETTRE A CHAQUE PERSONNE DE BENEFICIER DE L'INTERVALLE

Objectif

- créer un accueil de jour itinérant

Plan d'action

Objectif : créer un accueil de jour itinérant

Certaines personnes qui souhaitent bénéficier de notre service se retrouvent confrontées à des difficultés liées à leur situation géographique ne permettant pas leur venue. Ces situations sont insatisfaisantes pour la personne mais également pour l'entourage ou leur aidant et peut parfois remettre en question leur maintien à domicile.

Il faudrait tout d'abord recenser les personnes intéressées par l'accueil de jour mais qui ne peuvent y prétendre du fait de l'éloignement géographique. Cette étude sera menée en collaboration avec les établissements spécialisés (équipe mobile, CMPR, UEROS...).

Plusieurs pistes de réflexion sont envisagées :

- Réfléchir à une solution pour les usagers ne bénéficiant pas des services de Fil Blanc. Le temps de trajet doit être adapté aux troubles de la personne. En effet, leur fatigabilité pourrait majorer leurs troubles du comportement.
- Mener une réflexion sur la création d'un accueil de jour itinérant en partenariat avec l'Equipe Mobile

Calendrier de réalisation	Pilotes
Objectif 1 : 2021-2026	Coordinateur et éducateur spécialisé

Indicateurs de réussite

- Résultat de l'enquête autour du nombre de personne recensées sur le territoire d'Indre et Loire
- Création d'un projet itinérant

Incidence financière prévisible

- ➔ Coût lié à l'évolution des prestations de l'accueil de jour : à définir en 2022

LE PROJET VIE SOCIALE

Introduction

La loi du 2 janvier 2002, rénovant l'action sociale et médico-sociale place l'utilisateur au cœur de son accompagnement. Le Centre d'Accueil de Jour s'appuie sur ce principe en apportant une grande importance aux choix et attentes des personnes accueillies.

En 2016, lors de l'élaboration du dernier projet d'établissement, l'Intervalle s'était engagé à mettre en place des réunions trimestrielles. Elles permettent de dresser un bilan des semaines passées, de recueillir les souhaits des usagers pour les activités et sorties à venir et proposer des améliorations sur la vie et le fonctionnement de l'Intervalle. Ces réunions sont en place depuis septembre 2016.

Pour être accueilli à l'Intervalle, la personne doit être volontaire. En effet, sans cette condition, l'accompagnement ne perdure pas dans le temps car l'utilisateur ne s'investit pas et ne s'intègre pas dans le collectif. Ainsi, pour éviter ces situations, des journées découvertes sont proposées avant l'admission afin de vérifier la compatibilité de leur projet avec le fonctionnement de l'Intervalle.

Lors de leur admission, la fréquence d'accueil est établie en fonction des besoins et des possibilités de la personne et en tenant compte de la liste d'attente du Centre d'Accueil de Jour (CAJ). Une personne peut faire la demande de diminuer ou augmenter son temps de présence, l'équipe s'appuie alors sur le projet individuel de la personne et les besoins de l'entourage pour donner son accord.

Ce projet vie sociale a réuni 3 usagers et 2 professionnels et 1 représentant de la direction. Il se traduit par des actions concrètes et se déclinera selon 2 axes.



AXE 1 : FAVORISER LA REINSERTION SOCIALE

Objectifs

- Renforcer le lien entre les usagers
- S'ouvrir vers l'extérieur

Plan d'action

Objectif 1 : Renforcer le lien entre les usagers

Il existe de nombreuses instances formelles pour favoriser l'expression des usagers : CVS, réunions trimestrielles, groupes de paroles, séjours... Les activités et sorties sont aussi l'occasion de renforcer le lien et l'entraide entre eux.

La crise sanitaire de 2020 a engendré la fermeture physique de l'établissement et a mis en exergue la nécessité de renforcer le lien entre les personnes accueillies. Il s'agira ici de proposer la mise en place d'un répertoire partagé et la création d'un groupe réservé aux usagers via une application de messagerie instantanée. Cette action permettra de rompre leur isolement et de favoriser les interactions sociales en dehors de leur temps de présence à l'Intervalle.

Objectif 2 : s'ouvrir vers l'extérieur

Les rencontres avec l'extérieur sont riches et appréciées des personnes accueillies. Par exemple, la présence de l'Intervalle sur le marché de Noël de la Membrolle sur Choisille pour son marché des créateurs est un moment fort qui permet de les valoriser et de favoriser les échanges.

Les rencontres avec les enfants du centre de loisirs et d'une manière générale avec les intervenants extérieurs sont aussi des demandes fortes des usagers. Elles sont de réelles opportunités pour favoriser une réinsertion sociale adaptée.

Une réflexion sera menée autour du bénévolat en se rapprochant d'un festival sur le territoire pour participer à l'organisation et à sa préparation.

Un partenariat sera créé avec un EPHAD en proposant des activités favorisant les échanges intergénérationnels (tournoi de belotte, de pétanque, jardinage...).

Calendrier de réalisation	Pilotes
<i>Objectif 1 : 2022-2024</i>	Coordinateur, apprenti éducateur spécialisé et animateur
<i>Objectif 2 : 2023 -2024</i>	AMP, apprenti éducateur spécialisé et coordinateur

Indicateurs de réussite
<ul style="list-style-type: none"> • Fréquence de l'utilisation du répertoire • Création de la messagerie instantanée • Utilisation de cet outil • Enquête auprès des usagers sur l'effcience de ces outils • Nombre d'action de bénévolat mises en place • Nombre de convention de partenariat crée • Compte rendu des rencontres



AXE 2 : PERMETTRE AUX USAGERS DE S'EXPRIMER

Objectif

- Echanger sur les sujets de vie intime, affective, sexuelle et de société en général

Plan d'action

Objectif 1 : Echanger sur les sujets de vie intime, affective, sexuelle et de société en général

Les sujets d'actualités sont traités quotidiennement avec les personnes accueillies. De plus, des entretiens individuels et des groupes d'expressions animés par la psychologue permettent de traiter des sujets plus sensibles et plus personnels.

Le groupe qui a mené une réflexion sur cet axe a mis en évidence que les sujets de vie intime, affective, sexuelle et de société en général étaient peu abordés. Il a été décidé de proposer des ateliers de prévention sur des thématiques précises et de faire appel si besoin à des associations spécialisées. Une semaine thématique sera organisée une fois par an.

Calendrier de réalisation	Pilotes
<i>Objectif 1 : 2022-2023</i>	Psychologue, AMP

Indicateurs de réussite

- Nombre de semaines thématique organisées.
- Nombre d'ateliers de prévention mis en place
- Comptes rendus et émargement des participants
- Nombre d'associations sollicitées

LE PROJET SOUTENIR LES AIDANTS

Introduction

L'Intervalle est une réponse pour proposer des temps de répit aux aidants. Il s'inscrit dans le Schéma Départemental de l'Autonomie de 2018-2022 : « Accompagner les intervenants au quotidien et favoriser le répit des aidants familiaux et des professionnels »

Depuis le dernier projet d'établissement, un questionnaire de satisfaction est envoyé une fois par an afin d'évaluer la satisfaction des usagers et de leur entourage. Un calendrier a également été mis en place afin d'organiser des synthèses réunissant tous les acteurs intervenants dans la vie de la personne. C'est l'occasion de repérer les signes d'épuisement des aidants et de les orienter vers des partenaires pour tenter de trouver des solutions.

Depuis 2016, « la fête des familles » est organisée. Elle permet de rencontrer l'entourage des personnes, de partager un moment convivial et de créer du lien entre les familles.

En cas de situations complexes à domicile (majoration des troubles du comportement, hospitalisation de l'aidant...), l'Intervalle propose d'augmenter le temps de présence de la personne afin de soulager l'aidant.

La psychologue du service peut organiser des rendez-vous téléphoniques avec les aidants et des entretiens avec la personne accueillie. Enfin, l'équipe propose des rencontres individuelles afin de favoriser le lien de confiance.

Les familles sont invitées à participer aux projets de l'Intervalle. A ce titre, elles se sont impliquées lors de l'évaluation interne, les CVS, le projet d'établissement...

Depuis plusieurs années, le Centre d'Accueil de Jour demande l'augmentation du temps de présence de la psychologue afin d'animer des groupes de parole à destination des aidants. Cet objectif sera de nouveau décliné ci-dessous.

Afin de renforcer la place des aidants au sein de l'accueil de jour, deux axes seront développés dans les cinq prochaines années.

Le projet « Soutenir les aidants » a réuni 1 famille, 2 usagers, 1 professionnel, 1 représentant de la direction.

AXE 1 : FAVORISER LA COMMUNICATION ET LE LIEN AVEC LES AIDANTS

Objectifs

- Créer un répertoire des aidants
- Créer une lettre d'information trimestrielle
- Impliquer les aidants dans la vie de l'Intervalle

Plan d'action

Objectif 1 : Créer un répertoire des aidants

Les aidants et les proches se rencontrent lors des événements festifs organisés à l'Intervalle. Cependant, ils ne créent pas de lien à l'extérieur de la structure. Certaines familles demandent parfois à l'équipe de leurs nouvelles. Il a été décidé de mettre en place un répertoire des coordonnées des aidants, avec leur accord préalable, pour le diffuser à toutes les familles. Notre objectif étant de renforcer le lien entre eux.

Objectif 2 : Créer une lettre d'information trimestrielle

L'intervalle dispose d'outils de communication tels que le Canard de l'intervalle permettant de montrer aux familles les activités du mois. Malgré cela, toutes n'y ont pas accès (famille, proche ne vivant pas avec la personne accueillie). De plus, dans cet outil nous ne retrouvons pas d'informations administratives et internes à la structure. En effet, ce journal plus à destination des personnes accueillies.

Le groupe de travail a échangé sur cet axe et a proposé de mettre en place une « Une lettre trimestrielle » à destination de l'entourage afin de les informer de l'évolution de la structure, des activités, des « coups de pouce » avec des coordonnées de professionnels, des dates à retenir etc...

Objectif 3 : Impliquer les aidants dans la vie de l'Intervalle

L'Intervalle constate que les aidants sont investis lors des différents événements comme : le CVS, les groupes de travail pour l'évaluation interne/externe ou le projet d'établissement... Afin de proposer d'autres façons d'impliquer les familles, des réflexions ont été menées. En effet, nous souhaitons que les aidants/proches participent ponctuellement aux activités réalisées

à l'Intervalle. Cette implication sera bénéfique pour l'équipe et les proches qui pourront alors échanger sur les astuces utilisées et expérimenter des outils adaptés....

Calendrier de réalisation	Pilotes
<i>Objectif 1 : 2022</i>	Educateur spécialisé
<i>Objectif 2 : 2021</i>	Coordinateur et éducateur spécialisé
<i>Objectif 3 : 2022</i>	Coordinateur et éducateur spécialisé

Indicateurs de réussite
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Création du répertoire ➤ Ajout d'un item dans le questionnaire de satisfaction afin d'évaluer l'utilité du répertoire et la pertinence de la participation aux activités ➤ Nombre d'aidants participants aux activités



AXE 2 : EVALUER ET REpondre AUX BESOINS DES AIDANTS

Objectifs

- Evaluer les besoins des aidants
- Améliorer le questionnaire de satisfaction à destination des aidants
- Mettre en place des groupes de parole
- Participer aux journées des aidants

Plan d'action

Objectif 1 : Evaluer les besoins des aidants

Lors de l'admission d'un usager, les familles et proches sont conviés au rendez-vous afin que l'équipe du CAJ puisse les interroger sur leurs attentes et identifier leurs besoins. Cependant, il n'existe pas d'outil spécifique pour évaluer les besoins des aidants, une réflexion sera menée pour créer une grille. Cet objectif avait également été soulevé dans la démarche d'évaluation interne.

Une synthèse avec les partenaires, les aidants et l'équipe est réalisée au minimum une fois tous les deux ans, permettant alors de faire le point sur le projet de vie. Les échanges se font principalement par téléphone, il a été décidé de créer un « *Calendrier d'appels des aidants* », permettant d'échanger au minimum une fois par an sur leurs besoins, situations, attentes du moment.

Objectif 2 : Améliorer le questionnaire de satisfaction à destination des aidants

Un questionnaire de satisfaction est envoyé annuellement aux familles, néanmoins les questions de celui-ci ainsi que le système de cotation sont à réviser.

Objectif 3 : Mettre en place des groupes de parole

Le groupe de travail souhaite mettre en place des groupes de paroles qui seraient animés par la psychologue du service, pour cela son temps de travail devra être augmenté. Une réflexion autour de la mutualisation des groupes aidants avec l'équipe mobile est également envisagé.

Objectif 4 : Participer aux journées des aidants

Les plaquettes des partenaires intervenants auprès des usagers sont affichées dans les locaux permettant aux proches de les consulter. Le groupe de travail constate que cela n'est pas suffisant et qu'il est nécessaire de mettre en place une journée des aidants et/ou de s'intégrer à une journée déjà existante pour informer l'entourage et l'orienter si nécessaire.

Calendrier de réalisation	Pilotes
<i>Objectif 1 : 2024</i>	Educateur spécialisé et psychologue
<i>Objectif 2 : 2022</i>	Coordinateur et RAQ
<i>Objectif 3 : Annuellement jusqu'à obtention de la subvention</i>	Direction et coordinateur
<i>Objectif 4 : 2023</i>	Coordinateur et éducateur spécialisé

Indicateurs de réussite
<ul style="list-style-type: none"> • Suivi du calendrier d'appels des aidants • Utilisation de la grille des besoins • Analyse des questionnaires de satisfaction • Nombre de groupes de parole réalisés • Participation à la journée des aidants

Incidence financière prévisible
➔ Augmentation du temps de travail de la psychologue à 0,5 ETP : 28 000€ en 2022



LE PROJET RESSOURCES

Introduction

Depuis la dernière mise à jour du projet d'établissement, le temps de réunion des salariés a été augmenté. De plus, l'aménagement du bureau et du 1^{er} étage leur permet de disposer d'un espace de travail et de rencontre avec les partenaires. Une réflexion devait être menée autour d'un logiciel informatique. Les démarches ont débuté en 2021 en lien avec la CRF. Ce dernier devrait être déployé en 2022.

La formation des salariés est suivie dans le plan de formation du pôle Bel-Air. Les entretiens professionnels sont réalisés annuellement ; ils permettent de faire le point sur les compétences acquises et celles à développer.

L'Intervalle a également été associé à la démarche sur les risques psycho-sociaux.

L'équipe accueille des volontaires en service civique, des stagiaires, des apprentis et des bénévoles.

L'équipe travaille quotidiennement en lien avec les partenaires pour harmoniser son accompagnement et ainsi prendre en compte le parcours global de la personne. Des actions seront menées (portes ouvertes, questionnaire de satisfaction...) pour renforcer le lien avec les partenaires.

L'Intervalle souhaite s'engager avec le Conseil Départemental dans la signature d'un CPOM. Il sera également force de proposition lors d'appels à projets ou la proposition de création de place d'hébergements pour les personnes cérébro-lésées.

Ce projet ressources a réuni 4 usagers, 1 famille, 1 professionnels, 1 RAQ (Responsable Assurance Qualité) et 1 représentant de la direction. Il se traduit par des actions concrètes et se déclinera selon 6 axes.

AXE 1 : CLARIFIER LES MISSIONS DES PROFESSIONNELS EN FONCTION DE L'EVOLUTION DU SERVICE

Objectif

- Mettre à jour les fiches de poste

Plan d'action

Objectif : Mettre à jour les fiches de poste

Chaque salarié dispose d'une fiche de poste qu'il signe. Lors des entretiens professionnels annuels, elles sont évaluées et réajustées si besoin.

Calendrier de réalisation	Pilote
<i>Objectif 1 : 2021</i>	Coordinateur

Indicateurs de réussite

- Nombre de fiche de poste mis à jour
- Audit des dossiers des salariés

AXE 2 : SECURISER LES DONNEES DES USAGERS

Objectif

- Achat d'un logiciel informatique

Plan d'action

Objectif : Achat d'un logiciel informatique

Chaque usager dispose d'un dossier papier. Il apparait indispensable d'investir dans un logiciel informatique pour sécuriser les données. L'intervalle travaille en collaboration avec le siège de la Croix Rouge française qui a prévu un déploiement du logiciel « IMAGO DU » en 2022.

Les professionnels devront être formés à ce nouvel outil.

Calendrier de réalisation	Pilotes
Objectif 1 : 2022	Direction et coordinateur

Indicateurs de réussite

- Déploiement du logiciel
- Transfert des données
- Formation des professionnels

Incidence financière prévisible

- ➔ Prix du logiciel, de la formation et de la maintenance



AXE 3 : ACCUEILLIR, FORMER LES FUTURS PROFESSIONNELS ET BENEVOLES

Objectifs

- Accueillir des bénévoles
- Promouvoir l'apprentissage

Plan d'action

Objectif 1 : Accueillir des bénévoles

Deux personnes bénévoles se sont déjà portées volontaires à l'Intervalle. Il serait intéressant de développer cette place dédiée au bénévolat pour favoriser les relations sociales des personnes accueillies.

L'accueil et le suivi du bénévole devra être réfléchi en équipe afin de déterminer son rôle et les modalités de sa venue. De plus, il faudra désigner un référent pour son accompagnement.

Objectif 2 : Promouvoir l'apprentissage

Le Centre d'Accueil de Jour est engagé dans une démarche de formation des futurs professionnels en accompagnant des stagiaires et des apprentis. L'équipe souhaite poursuivre cet objectif en diversifiant les différentes disciplines proposées.

Calendrier de réalisation	Pilotes
<i>Objectif 1 : 2023</i>	Coordinateur et éducateur spécialisé
<i>Objectif 2 : 2021</i>	Coordinateur

Indicateurs de réussite

- Nombre d'apprentis formés
- Nombre de bénévoles accueillis
- Nombre de services civiques

Incidence financière prévisible

- ➔ Coût de la masse salariale : - 100€/mois pour les jeunes en service civique
- 27 000€ en 2022 : apprenti éducateur spécialisé

AXE 4 : EVOLUTION DE L'INTERVALLE

Objectifs

- Se préparer à la réforme Serafin-PH
- Respecter l'agrément du CD (Soit 15 personnes par jour)
- Conclure un Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens
- Participer à la réflexion et à la construction d'une offre d'hébergement

Plan d'action

Objectif 1 : Se préparer à la réforme Serafin-PH

Les nomenclatures SERAFIN-PH constituent une classification des besoins et des prestations. L'Intervalle commence à se référer à ce nouvel outil. Il devra s'en saisir et adapter les outils de l'équipe à ce nouveau dispositif. De plus, cette réforme aura à plus long terme une incidence financière liée aux prestations proposées aux personnes.

Objectif 2 : Respecter l'agrément du Conseil Départemental

L'arrêté de Juin 2010 autorisant la création du CAJ prévoyait l'accueil de 15 personnes par jour.

En 10 ans, l'activité a augmenté de 46%. L'objectif est d'atteindre l'agrément du CD.

Objectif 3 : Conclure un Contrat Pluri-annuel d'Objectifs et de Moyens

L'intervalle souhaite se rapprocher du Conseil Départemental afin d'élaborer un CPOM qui engagerait les deux parties sur plusieurs années. Il fixerait les objectifs opérationnels et spécifiques sous couvert d'un engagement financier.

Objectif 4 : Participer à la réflexion et à la construction d'une offre d'hébergement

L'Intervalle souhaite s'associer au CMPR et/ou à l'Equipe Mobile pour proposer un projet de logement inclusif ou d'appartements thérapeutiques. Ce projet répondrait aux besoins des usagers et de leurs proches : vieillissement des aidants, majoration des troubles, maintien à domicile complexe...

Calendrier de réalisation	Pilotes
<i>Objectif 1 : 2022</i>	Coordinateur et éducateur spécialisé
<i>Objectif 1 : 2022-2023</i>	Coordinateur
<i>Objectif 2 : 2024-2026</i>	Direction et coordinateur
<i>Objectif 3 : 2022-2026</i>	Direction et coordinateur

Indicateurs de réussite
<ul style="list-style-type: none"> • Taux d'activité de l'Intervalle • Rapport d'activité • Signature du CPOM • Création d'une offre d'hébergement

Incidence financière prévisible
<p>➔ Coûts liés l'ouverture d'un service : à définir en fonction du projet et des appels à projets des financeurs.</p>



AXE 5 : RENFORCER LE LIEN AVEC LES PARTENAIRES ET LA COMMUNICATION EXTERNE

Objectif

- Améliorer la visibilité de l'Intervalle

Plan d'action

Objectif 1 : Améliorer la visibilité de l'Intervalle

Il est important de maintenir le lien avec nos différents partenaires et de poursuivre la communication sur les missions de l'Intervalle sur le territoire.

Des journées portes ouvertes en collaboration avec l'Equipe Mobile continueront d'être organisées afin de maintenir et de créer du lien avec les partenaires.

Un contact avec une école de communication sera pris afin de créer une vidéo de présentation de l'Intervalle à destination des partenaires et diffusée sur le site internet.

Calendrier de réalisation	Pilote
<i>Objectif 1 : 2022-2026</i>	Coordinateur

Indicateurs de réussite

- Nombre de journées portes-ouvertes
- Nombre de personnes présentes
- Diffusion de la vidéo

Incidences financières prévisibles

- ➔ Coût de production de la vidéo : 3 000€ à 6 000€

LE PROJET MANAGEMENT DE LA QUALITE ET GESTION DES RISQUES

Introduction

La loi du 24 Juillet 2019 relative à l'organisation et à la transformation du système de santé fait entrer l'évaluation des établissements sociaux et médico-sociaux dans une nouvelle étape. Ainsi une procédure va être élaborée par la HAS et entrera en vigueur en 2022.

L'intervalle réalise les évaluations interne et externe conformément à la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action médico-sociale et se prépare à ce nouveau dispositif d'évaluation.

Il était prévu dans le dernier projet d'établissement de créer et de mettre à jour des procédures. Celles-ci ont été réfléchies en équipe, validées en partie par le CVS et mises à disposition pour l'ensemble des salariés sur la Gestion Documentaire (GED).

Les professionnels sont sensibilisés à la déclaration d'événements indésirables. En effet, une charte "d'incitation à la déclaration d'évènement indésirable" mise à jour régulièrement est communiquée aux salariés. Un retour d'analyse de chaque déclaration d'évènement indésirable est réalisé soit au cours des réunions d'équipe soit en accédant directement à la fiche sur le logiciel.

L'équipe accueille de nouveaux salariés, il apparaît donc nécessaire de faire des rappels plus réguliers. Une intervention trimestrielle sera faite par la responsable qualité auprès de l'équipe dans le but de les sensibiliser et d'intégrer la notion de culture positive de l'erreur.

En 2016, l'équipe a créé une fiche de déclaration de chute permettant de suivre l'évolution des usagers et d'analyser leurs contextes.

Des synthèses des Recommandations des Bonnes Pratique de l'HAS ont été réalisées et présentées en réunion d'équipe :

- La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre
- Concilier vie en collectivité et personnalisation de l'accueil et de l'accompagnement.

Les professionnels disposent de réunions d'Analyse des pratiques leur permettant de prendre du recul pour les situations complexes. Ce projet Management de la qualité et gestion des risques a réuni 4 usagers, 1 famille, 1 professionnel, 1 RAQ et 1 représentant de la direction. Il se traduit par des actions concrètes et se déclinera selon 5 axes.

AXE 1 : INTEGRER LA DEMARCHE QUALITE AU QUOTIDIEN DANS LA VIE DE L'INTERVALLE

Objectifs

- Mettre en place un COPIL ESMS
- Se préparer au niveau dispositif d'évaluation

Plan d'action

Objectif 1 : Mettre en place un COPIL ESMS

Le COPIL est issu d'une volonté forte de la direction et du siège de la Croix Rouge française de déployer une politique qualité et gestion, en réponse aux principes des dispositifs d'évaluations.

Il assure le pilotage de la démarche d'amélioration de la qualité et de la sécurité de l'accompagnement et des soins.

Objectif 2 : Se préparer au niveau dispositif d'évaluation

L'Accueil de Jour réalise les évaluations obligatoires (externe en 2017 et interne en 2020) permettant de mettre en exergue des axes d'amélioration. A partir de 2022, le dispositif d'évaluation des établissements médico-sociaux va évoluer s'inscrivant dans les missions de la Haute Autorité de Santé. Pour préparer au mieux l'équipe, des actions de sensibilisation seront organisées pour s'approprier les nouveaux outils et méthodes.

Calendrier de réalisation	Pilotes
<i>Objectif 1 : 2021</i>	RAQ et coordinateur
<i>Objectif 2 : 2022</i>	RAQ et coordinateur

Indicateurs de réussite

- Nombre de COPIL réalisés
- Résultats de l'évaluation de la HAS

AXE 2 : INSTAURER UNE CULTURE POSITIVE DE L'ERREUR

Objectifs

- Sensibiliser les salariés à la démarche qualité
- Maintenir une veille sur les évolutions possibles concernant le logiciel qualité et gestion des risques
- Mettre en place un comité de retour d'expériences

Plan d'action

Objectif 1 : Sensibiliser les salariés à la démarche qualité

Une fois par trimestre une « Minute qualité » sera animée par la RAQ lors des réunions de service. Des thématiques seront abordées, telles que les événements indésirables, le Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels, les procédures...

Objectif 2 : Maintenir une veille sur les évolutions possibles concernant le logiciel qualité et gestion des risques

La RAQ participe aux réunions pour suivre les projets d'évolutions du logiciel.

Objectif 3 : Mettre en place un comité de retour d'expériences

Les professionnels sont sensibilisés à la déclaration d'événements indésirables. En effet, une charte "d'incitation à la déclaration d'événement indésirable" mise à jour régulièrement est communiquée aux salariés.

Un comité de retour d'expérience en commun avec l'Equipe Mobile sera créé. Tous les salariés seront formés à la démarche d'analyse afin de participer à cette commission.

Calendrier de réalisation	Pilotes
<i>Objectif 1 : 2021</i>	RAQ et coordinateur
<i>Objectif 2 : 2021</i>	RAQ
<i>Objectif 3 : 2022-2023</i>	RAQ et COPIL ESMS

Indicateurs de réussite
<ul style="list-style-type: none">• Emargement des salariés présents lors de la minute qualité• Indicateur annuel du nombre d'E.I• Nombre de professionnels formés• Compte-rendu de réunion CREX• Nombre d'EI analysés en CREX

AXE 3 : PROMOUVOIR LA BIEN-TRAITANCE

Objectif

- Former et sensibiliser les professionnels

Plan d'action

Objectif 1 : Former et sensibiliser les professionnels

Les salariés de l'Intervalle, de par leur fonction et formation sont sensibilisés aux questions relatives à la promotion de la bientraitance des usagers. Il est primordial de maintenir une vigilance quotidienne quant au risque de maltraitance des usagers. Les salariés participeront à des formations/webinaires organisées par exemple par le comité régional d'éthique ou en interne à la Croix Rouge française. De plus, ils participent à des réunions d'analyse des pratiques quatre fois par an.

La Croix Rouge a réédité un livret de prévention de la maltraitance, une réunion sera organisée afin d'échanger sur les recommandations.

Une semaine de la bientraitance est organisée annuellement, avec en 2019, un groupe de parole autour de la bientraitance, la tolérance et le bien-être. En 2020, un jeu collectif sur les droits a été mis en place. Ces semaines seront renouvelées.

Calendrier de réalisation	Pilotes
Objectif 1 : 2021	RAQ et coordinateur

Indicateurs de réussite

- Nombres de formations effectuées
- Compte rendu de réunion

Incidence financière prévisible

- ➔ Coût des formations : intégration dans le plan annuel de formation de 1 000€ à 5 000€/an.

AXE 4 : PROPOSER UN ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISE AUX SITUATIONS PARTICULIERES

Objectif

- Créer un document de suivi

Plan d'action

Objectif 1 : Créer un document de suivi

Les professionnels de l'Intervalle disposent d'outils de communication (cahier de liaison, fiches d'observations...) permettant de tracer leurs observations du quotidien. Les échanges avec les aidants et les partenaires sont aussi un apport indispensable dans l'accompagnement.

Lors de situations particulières (majoration des troubles cognitifs, comportementaux...), l'équipe décrit ces changements dans les fiches d'observations individuelles. Il apparaît qu'un nouvel outil permettrait de mieux quantifier et décrire quotidiennement ces différents changements. Cela faciliterait le lien avec les partenaires, les familles. Le groupe propose de mettre en place un document de suivi des situations particulières.

Calendrier de réalisation	Pilotes
<i>Objectif 1 : 2022</i>	RAQ et coordinateur

Indicateur de réussite

- Création de l'outil



AXE 5 : GARANTIR LA SECURITE D'ACCOMPAGNEMENT EN AMELIORANT LES PRATIQUES DES PROFESSIONNELS

Objectifs

- Mettre à jour les procédures existantes et en créer si nécessaire
- Sensibiliser et former les professionnels aux situations à risques
- Evaluer le risque de chutes dans les locaux

Plan d'action

Objectif 1 : Mettre à jour les procédures existantes et en créer si nécessaire

L'équipe s'adapte à chaque situation. Au fil des années de fonctionnement, elle a appris à gérer des situations spécifiques et a formalisé la gestion de la plupart d'entre elles dans des procédures.

Certaines procédures doivent encore être créées et il est nécessaire d'assurer un suivi de la mise à jour des procédures existantes.

Objectif 2 : Sensibiliser et former les professionnels aux situations à risques

- Incendie : effectuer des exercices d'évacuation et former les salariés
- Déglutition : l'ensemble de l'équipe participera à une journée de formation interne organisée par les orthophonistes du CMPR.
- Risque infectieux : sensibiliser en continu sur le risque de contamination et infectieux

Objectif 3 : Evaluer le risque de chutes dans les locaux

Afin de limiter les chutes des usagers, un audit des risques de chute sera réalisé par le COPIL qualité qui préconisera des actions d'amélioration.

Calendrier de réalisation	Pilotes
<i>Objectif 1</i> : 2021-2026	COPIL ESMS
<i>Objectif 2</i> : 2022	Coordinateur
<i>Objectif 3</i> : 2022	COPIL ESMS

Indicateurs de réussite

- Nombre de procédures
- Nombre de salariés formés
- Nombre d'exercices incendies réalisés

LE PROJET PATRIMOINE ET DEVELOPPEMENT DURABLE

L'Intervalle est sensibilisé et acteur dans sa démarche de développement durable :

- Tri sélectif,
- Récupération et transformation de matériel,
- Climatiseurs réversibles,
- Limitation de l'utilisation du plastique,
- Composteur

L'Intervalle s'est inscrit en 2020 pour participer au Trophée Responsabilité Sociétale de l'Organisation. Ce projet a pour but de : *« Placer l'humain au cœur de l'action. Prendre soin des acteurs et des bénéficiaires. Réduire l'empreinte environnementale et préserver les ressources naturelles de la planète. Renforcer notre présence et promouvoir l'écocitoyenneté sur l'ensemble des territoires. S'appuyer sur un modèle économique éthique, responsable et durable. »* Grâce à son Marché des Créateurs l'Intervalle a été retenu parmi les lauréats.



De plus, le Centre d'Accueil de Jour est soucieux de l'impact écologique des déchets. En effet un composteur se trouve dans le jardin, accessible à tous. Tours métropole est intervenu dans l'établissement en 2018 afin de mettre en place des ateliers autour du tri. De plus, la nourriture qui n'est pas consommée est donnée aux poules de l'Intervalle évitant alors le gaspillage.

Dans la continuité du développement durable, l'Intervalle est en partenariat avec La Gloriette qui propose des ateliers comme : fabrication de produits maison, atelier autour des plantes, du jardin. Depuis septembre 2019, nous organisons également des ateliers pour fabriquer des shampoings, déodorants, démaquillants, gels douche maison sans produits chimiques.

Depuis 2019, le service de restauration du CMPR prépare les déjeuners du CAJ, comme préconisé dans le dernier projet d'établissement. Cette mutualisation a permis de réduire considérablement la consommation de plastique (les repas étaient auparavant livrés individuellement dans des emballages plastifiés).

Lors des ateliers cuisines, les menus sont confectionnés en fonctions des fruits et légumes de saisons. Pour réduire notre empreinte environnementale et préserver les ressources naturelles de notre planète, nous évitons au maximum d'acheter des produits sur-emballés ou des plats prêts à l'usage. Les produits locaux sont privilégiés.

Enfin le nombre de personnes accueillies étant croissant, il sera nécessaire d'envisager une réflexion autour de l'agrandissement des locaux.



AXE 1 : AMELIORER LA PRESTATION HOTELIERE

Objectif

- Agrandir les locaux

Plan d'action

Objectif : Adapter les locaux

L'Intervalle dispose de locaux adaptés aux personnes à mobilité réduite. Des salles spécifiques permettent de répartir les activités dans l'espace.

Le groupe de travail constate la nécessité de réfléchir à l'agrandissement des locaux.

Le nombre de sanitaires est insuffisant et met en difficulté les usagers. Ce point est abordé systématiquement en réunion trimestrielle et lors des CVS.

La taille des locaux n'est plus en adéquation avec l'augmentation du nombre de personnes accueillies. En effet, la moitié d'entre elles se déplacent avec des aides techniques (fauteuil, déambulateur, cannes...). Des travaux d'agrandissement devront être envisagés. L'acoustique sera également un élément à prendre en compte pour améliorer le confort et le bien-être des usagers.

La crise sanitaire a mis en exergue des problématiques liées à l'hygiène. La distanciation physique a amené l'équipe à devoir réadapter l'accueil des usagers. Des porte-manteaux individuels seront installés pour que chacun dispose d'un espace personnel.

L'équipe se déplacera sur d'autres accueils de jour pour s'enrichir de leurs expériences et la disposition de leurs locaux.

Calendrier de réalisation	Pilote
Objectif 1 : 2021-2026	Coordinatrice

Indicateurs de réussite

- Visite des autres établissements.
- Installation des aménagements prévus.
- Agrandissement des locaux en 2023.

Incidence financière prévisible

- ➔ Coût des travaux d'agrandissement : à définir en 2022

AXE 2 : PROMOUVOIR LE DEVELOPPEMENT DURABLE

Objectifs

- Créer des partenariats
- Réflexion sur l'achat d'un véhicule respectant l'environnement

Plan d'action

Objectif 1 : Créer des partenariats

L'Intervalle est déjà dans une démarche de réduction de ses déchets et réfléchi à chacun de ses achats. Des activités sont organisées autour de ces thématiques : fabrication de lessive naturelle, de produits cosmétiques et ménagers...

Le groupe de travail souhaite créer un partenariat avec une association animalière (par exemple la ligue de Protection des Oiseaux) afin de valoriser la faune du parc de Bel-Air.

L'installation de ruches pourra également être étudiée.

De plus, du lien sera créé avec d'autres associations (Zéro déchets Tours) afin d'analyser les actions écologiques déjà réalisées et trouver des leviers d'amélioration.

Objectif 2 : Réflexion sur l'achat/location d'un véhicule

De nombreuses sorties sont organisées, nécessitant l'utilisation de plusieurs véhicules. Notre démarche de nous engager dans le développement durable doit passer par l'achat de véhicules respectant l'environnement. Nous devons donc réfléchir à ce nouvel investissement.

Calendrier de réalisation	Pilotes
Objectif 1 : 2022-2021	Animateur, AMP
Objectif 2 : sur les 5 prochaines années	Direction, coordinateur

Indicateurs de réussite

- Nombre de partenariats créés
- Nombre d'actions menées en faveur du développement durable

Incidences financière prévisible

- ➔ Coût des adhésions et prestations des associations LPO = 90€/an, Biodiversity (ruche) : 3 500€/an
- ➔ Coût de l'achat du véhicule : 45 000€

LE PROJET FINANCIER

Le Centre d'Accueil de Jour est sous l'autorité de contrôle et de tarification du Conseil Départemental de l'Indre et Loire. Le budget et le prix de journée est fixé annuellement par ce dernier. Il est à la charge des personnes accueillies qui ont deux possibilités :

- Réaliser une demande d'aide sociale qui finance l'intégralité des frais d'accueil de jour en fonction de ses ressources
- Financer elle-même le prix de journée. Cette situation intervient principalement dans les situations où la personne a eu une lésion cérébrale causée par un tiers.

Le budget est travaillé conjointement par la direction et la coordonnatrice de la structure. Celui-ci est présenté aux différentes instances pour avis (CSE).

Les différents projets développés dans ce projet d'établissement ont fait l'objet d'un budget prévisionnel.

Projet et axe	Thématique	Incidences financières	Humain / Investissement / Autre	Montant prévisionnel	Référence	Coût	ETP
1 Accompagnement et participation	Améliorer l'accueil et l'accompagnement de la personne	Vidéo de présentation de l'activité	Autre	4 500 €		4 500 €	
2 Soutenir les aidants	Evaluer et répondre aux besoins des aidants	Augmentation du temps Psychologue	Humain	1 500 €	Budget 2022	57 580 €	0,4
2 Ressources	Sécuriser les données des usagers	Acquisition du Logiciel IMAGO DU	Autre	3 000 €	CEGID * 2	1 500 €	NC
3 Ressources	Accueillir, former les futurs professionnels et bénévoles	Indemnisation de deux services civiques	Humain	2 592 €	Indemnisation 2022	2 592 €	NC
3 Ressources	Accueillir, former les futurs professionnels et bénévoles	Accueil d'un apprenti éducateur spécialisé	Humain	25 640 €	Budget 2022	25 640 €	1
4 Ressources	Evolution de l'Intervalle	Projet offre d'hébergement en association avec le Pôle Bel Air	Investissement	A Estimer			
3 Qualité et gestion des risques	Promouvoir la Bien-être	Formation professionnelle	Humain	1 500 €			NC

Projet et axe	Thématique	Incidences financier Incidences financières es	Humain / Investissement / Autre	Montant prévisionnel	Référence	Cout	ETP
1 Patrimoine et développement durable	Améliorer la prestation hôtelière	Aménagement des locaux	Investissement	A Estimer			
2 Patrimoine et développement durable	Promouvoir le développement durable	Acquisition d'un véhicule électrique avec équipements adaptés	Investissement	45 000 €			
2 Patrimoine et développement durable	Promouvoir le développement durable	Adhésions et prestations des associations LPO	Autre	3 600 €			NC

TOTAL

87 332€

Projet et axe	2022	2023	2024	2025
1 Accompagnement et participation	- €	4 500 €	- €	- €
2 Soutenir les aidants	12 092 €	23 032 €	23 377 €	23 728 €
2 Ressources	1 500 €	3 000 €	3 000 €	3 000 €
3 Ressources	- €	- €	375 €	375 €
3 Ressources	25 640 €	26 025 €	- €	- €
4 Ressources	A Estimer	A Estimer	A Estimer	A Estimer
3 Qualité et gestion des risques	1 500 €	1 500 €	1 500 €	1 500 €
1 Patrimoine et développement durable	A Estimer	A Estimer	A Estimer	A Estimer
2 Patrimoine et développement durable	- €	4 500 €	4 500 €	4 500 €
2 Patrimoine et développement durable	1800	3 600 €	3 600 €	3 600 €
	42 531,80 €	66 156,60 €	36 352,48 €	36 703,14 €
				181 744,02 €

CONCLUSION

L'Intervalle a développé, ces dix dernières années, une réelle expertise dans l'accompagnement des personnes cérébro-lésées. L'équipe est formée et s'adapte à leurs capacités, potentialités et difficultés. L'unicité de chaque personne permet aux professionnels de se re-questionner au quotidien afin d'optimiser et d'améliorer notre accompagnement. Ils mettent en œuvre des outils de compensation du handicap.

Depuis 10 ans, l'Equipe Mobile et l'Intervalle ont accompagné 50 personnes en commun.

Cette collaboration a permis de clôturer 29 dossiers de l'Equipe Mobile. Cette coordination harmonise la cohérence du projet de vie des personnes.

Pour répondre au plus près des besoins des personnes, ce projet d'établissement traduit un travail collectif : usagers, familles, professionnels, direction, fonction support. La prise en compte de l'évolution du secteur médico-social, des pratiques et de la société a aussi été le socle de notre réflexion.

Sept projets sont développés :

- ✓ Autonomie
- ✓ Accompagnement et participation
- ✓ Vie sociale
- ✓ Soutien des aidants
- ✓ Ressources
- ✓ Management de la qualité et gestion des risques
- ✓ Patrimoine et développement durable

L'établissement s'engage à mener chacune des actions dans les cinq ans à venir en y intégrant tous les acteurs. Les professionnels sont investis dans la dynamique de projet et l'évolution de leur pratique.



SIGLES UTILISES

AMP : Aide Médico Psychologique

ARS : Agence Régionale de Santé

AVC : Accident Vasculaire Cérébral

CAJ : Centre d'Accueil de Jour

CD : Conseil Départemental

CMPR : Centre de Médecine Physique et Réadaptation

COFIL ESMS : Comité de Pilotage des établissements sociaux et médico-sociaux

CPOM : Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens

CREX : Comité de Retour d'Expérience

CRF : Centre de Réadaptation Fonctionnel

CRf : Croix-Rouge Française

CVS : Conseil à la Vie Sociale

EPHAD Etablissement d'hébergement personnes âgées dépendantes

ETP : Emploi Temps pleins

EVC/EPR : État Végétatif Chronique ou Pauci-Relationnel

GED : Gestion Documentaire

GEM : Groupe d'Entraide Mutuelle

HAS : Haute Autorité de Santé

MPDH : Maison Départementale des Personnes Handicapées

RAQ : Responsable Assurance Qualité

UEROS : Unité d'Evaluation, de Réentraînement, et d'Orientation Sociale et/ou professionnelle

TABLE DES MATIERES

INTRODUCTION	P.3
L'INTERVALLE, UN ETABLISSEMENT DE LA CROIX ROUGE FRANÇAISE	P.4.5
LE POLE BEL-AIR	P.5.6
CADRE D'INTERVENTION DE L'INTERVALLE	P.6.9
❖ Le public accueilli	P.6
❖ Les principaux troubles	P.6
❖ Les missions	P.7.8
❖ L'Equipe pluri-professionnelle	P.9
INSCRIPTION SUR LE TERRITOIRE	P.10
LE PROJET : AUTONOMIE	P.11.16
Axe 1 : améliorer la communication des personnes aphasiques	P.12
Axe 2 : réfléchir à la place du numérique à l'intervalle	P.13
Axe 3 : évaluer les capacités des usagers	P.14.15
Axe 4 : le parcours de sante	P.16
LE PROJET : ACCOMPAGNEMENT ET PARTICIPATION	P.18-22
Axe 1 : améliorer l'accueil et l'accompagnement de la personne	P.18.19
Axe 2 : favoriser l'expression et la participation des usagers et de leur entourage dans la vie de l'intervalle	P.20
Axe 3 : mieux s'adapter au vieillissement de la population	P.21
Axe 4 : permettre à chaque personne de bénéficier de l'intervalle	P.22
LE PROJET VIE SOCIALE	P.23.26
Axe 1 : favoriser la réinsertion sociale	P.24.25
Axe 2 : permettre aux usagers de s'exprimer	P.26
LE PROJET SOUTENIR LES AIDANTS	P.27.31

Axe 1 : favoriser la communication et le lien avec les aidants	P.28.29
Axe 2 : évaluer et répondre aux besoins des aidants	P.30.31

LE PROJET RESSOURCES P.32-39

Axe 1 : clarifier les missions des professionnels en fonction de l'évolution du service	P.34
Axe 2 : sécuriser les données des usagers	P.35
Axe 3 : accueillir, former les futurs professionnels et bénévoles	P.36
Axe 4 : évolution de l'intervalle	P.37.38
Axe 5 : renforcer le lien avec les partenaires et la communication externe	P.39

LE PROJET MANAGEMENT DE LA QUALITE ET GESTION DES RISQUE

	P.40.46
Axe 1 : intégrer la démarche qualité au quotidien dans la vie de l'intervalle	P.41
Axe 2 : instaurer une culture positive de l'erreur	P.42-43
Axe 3 : promouvoir la bientraitance	P.44
Axe 4 : proposer un accompagnement personnalisé aux situations particulières	P.45
Axe 5 : garantir la sécurité d'accompagnement en améliorant les pratiques des professionnels	P.46

LE PROJET PATRIMOINE ET DEVELOPPEMENT DURABLE

	P.47.49
Axe 1 : Améliorer la prestation hôtelière	P.48
Axe 2 : Promouvoir le développement durable	P.49

LE PROJET FINANCIER P. 50

CONCLUSION	P.52
------------	------

SIGLES UTILISES	P.53
-----------------	------

TABLE DES MATIERES	P.54.55
--------------------	---------