Rapport de Vie Institutionnelle 2017

Foyer d'Hébergement Palherets
48100 PALHERS
Tél : 04 66 32 08 07 – Fax : 04 66 32 21 03 – mail : palherets@closdunid.asso.fr

Préambule

Le présent rapport a pour objet de présenter la vie institutionnelle de l'établissement/du service. Il définit les principes permettant de garantir aux Usagers le bien-être, la dignité et toutes les possibilités d'épanouissement personnel et explicite la dimension qualitative de l'engagement de l'institution au service des Personnes en situation de handicap.

Il apporte des éléments relatifs au public accompagné, au fonctionnement de l'établissement ou service ainsi qu'aux démarches mises en œuvre afin d'améliorer les prestations proposées aux Usagers. Il tend à témoigner de la vie institutionnelle, de l'action conduite au quotidien. Il explicite l'utilité sociale de l'établissement.

L'utilité sociale se définit comme une action combinée visant à :

- la réduction des inégalités économiques et sociales, y compris par l'affirmation de nouveaux droits ;
- la solidarité (nationale, internationale ou locale) et la sociabilité ;
- l'amélioration des conditions collectives du développement humain durable (éducation, santé, culture, etc.).

Au regard des dispositions de la loi 2002-2 du 2 janvier 2002, les « missions d'intérêt général et d'utilité sociale » des établissements sociaux et médico-sociaux sont précisément :

1. Évaluation et prévention des risques sociaux et médico-sociaux, information, investigation, conseil, orientation, formation, médiation et réparation ;
2. Protection administrative ou judiciaire de l'enfance et de la famille, de la jeunesse, des personnes handicapées, des personnes âgées ou en difficulté ;
3. Actions éducatives, médico-éducatives, médicales, thérapeutiques, pédagogiques et de formation adaptées aux besoins de la personne, à son niveau de développement, à ses potentialités, à l'évolution de son état ainsi qu'à son âge ;
4. Actions d'intégration scolaire, d'adaptation, de réadaptation, d'insertion, de réinsertion sociales et professionnelles, d'aide à la vie active, d'information et de conseil sur les aides techniques ainsi que d'aide au travail ;
5. Actions d'assistance dans les divers actes de la vie, de soutien, de soins et d'accompagnement, y compris à titre palliatif ;
6. Actions contribuant au développement social et culturel, et à l'insertion par l'activité économique.

Sur la base de ces éléments, le présent rapport cherche à rendre compte de l'activité mise en œuvre lors de l'année écoulée.

SOMMAIRE

I. Rapport moral de la Direction **4**

II. Eléments de contexte **10**

1. Organisme Gestionnaire 10

2. Présentation de l'établissement 20

3. Modalités d'accueil 45

III. Activité de l'établissement **50**

1. Service d'Accompagnement à la mobilité et à l'orientation 50

A. Rappel des missions du S.A.M.O. et de ses évolutions récentes : 50

B. Le S.A.M.O. Foyers d'hébergement/ E.S.A.T. en 2017 51

C. Le SAMO en 2018 57

2. Quantitatif 58

3. Qualitatif 59

A. Profil des Usagers accueillis 59

B. Liste d'attente 70

4. Adaptation des personnes accompagnées au Projet d'établissement 72

5. Réponse accompagnée pour tous 72

IV. L'Accompagnements **73**

1. Zooms sur des temps marquants de l'année 73

2. Participation des Usagers 77

3. Vie sociale 78

4. Santé 81
A. Soins 81
B. Actions de promotion de la santé 85
5. Activités citoyennes 86
6. Séjours vacances/transferts organisés par l'établissement 87
7. Transport 87
V. Démarche d'amélioration continue de la qualité **88**
1. Organisation de la démarche d'amélioration de la Qualité 88
2. EI et EE 91
3. Retour sur le plan d'actions 2017 93
4. Plan d'actions envisagé année 2018 95
5. Focus outils 97
VI. Gestion des Risques **98**
1. Focus sur la lutte contre la maltraitance 98
2. Actions de gestion des risques 98
3. Ressources patrimoniales et sécurité 100
VII. Actions en faveur de l'environnement **102**
VIII. Perspectives pour les années à venir de l'établissement **103**

I. Rapport moral de la Direction

Rapport Moral Directrice :

« Inclusion », « Parcours », « Dispositif », les logiques d'accompagnement des Usagers sont en profonde mutation.

Ainsi le raisonnement qui consiste à défendre l'idée que ce n'est pas à la personne de s'adapter à son environnement mais à l'environnement à s'adapter à elle prend forme dans le cadre législatif à travers par exemple la réforme des autorisations[1].

Ces changements politiques et juridiques ne sont pas sans conséquence dans la vie des Institutions qui fonctionnent depuis des décennies dans des logiques de « placement » ou d'« orientation ».

Ils provoquent inévitablement des pertes de repères pour des professionnels évoluant jusque-là dans un espace très réglementés, par l'institution elle-même parfois. En effet l'orientation de la Commission des Droits à l'Autonomie pour la Personne Handicapée n'est pas une condition suffisante pour l'admission en établissement d'un Usager, il faut ensuite qu'il fasse ses preuves à travers un stage au cours duquel les spécialistes de l'éducation évaluent alors la capacité de la personne à s'adapter et ou s'intégrer.

Ces conceptions sont donc balayées et notre zone de confort fortement perturbée par une approche prenant en considération les attentes de l'Usagers formalisées par son projet et non plus le nôtre ou ce que nous pensons être bien pour lui.

L'impact de telle transformation va donc bien au-delà du droit mais il touche la conception même de notre société : « *Cela demande aux établissements notamment de concevoir leur accueil non plus en termes de places bien de flux et de penser le projet institutionnel dans une articulation avec les autres types d'accompagnement et d'accueil. Ceci représente pour les structures et leurs responsables, un important changement de culture* »[2].

[1] Décret n°2017-982 du 9 mai 2017 relatif à la nomenclature des établissements et services médico-sociaux (ESMS) accompagnant des personnes handicapées ou malades chroniques

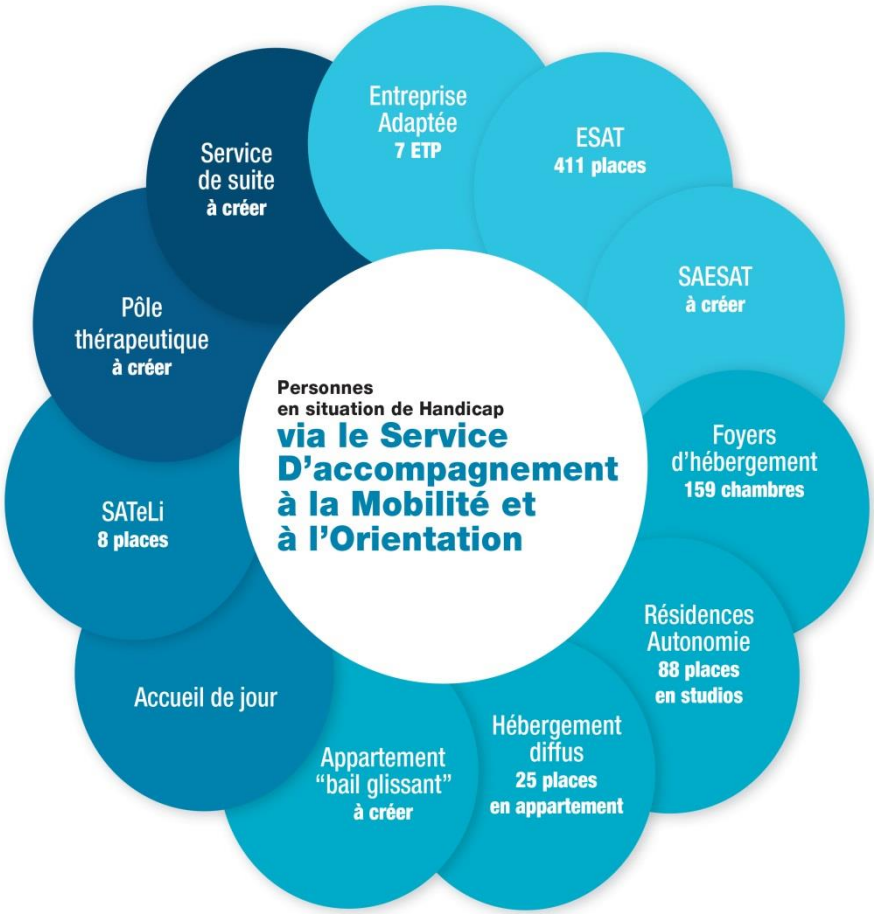
[2] Yves PILLANT, Institut Méditerranéen de Formation et Recherche en Travail Social, août 2012.

Cette réflexion est naturellement menée au sein de l' l'Association « Le Clos du Nid » et notamment sur le dispositif Travailleur Handicapé » dont fait partie le Foyer d'Hébergement de Palherets avec pour objectif de développer des *« réponses modulaires »*[3] à travers :

- Un Service d'Accompagnement Extérieur Unique
- Une Section Annexe des Etablissements et Services d'Aide par le Travail
- Un Service d'Accompagnement au Temps Libéré (SATeLi)
- Un Accueil en journée sur les Foyers d'hébergement

Le Service d'Accompagnement à la Mobilité et à l'Orientation sera le service de coordination des Parcours des Usagers et en assurera la fluidité.

[3] Rapport « Zéro sans solution » : Le devoir collectif de permettre un parcours de vie sans rupture, pour les personnes en situation de handicap et pour leurs proches, Denis PIVETEAU, Conseiller d'Etat, juillet 2014



Conformément à la politique associative, la Chef de services a pu bénéficier d'une formation de Niveau II CAFERUIS. Cette action vient pleinement s'inscrire dans les besoins d'évolutions décrits précédemment. Ainsi, le management proposé pour étayer ces évolutions est conforté et s'appuie sur les éléments suivants :

« *-appliquer une éthique de la discussion*

-adopter un principe de loyauté

-vivre une responsabilité solidaire

-respecter la ligne hiérarchique

-assumer une fonction qualifiante

-déléguer et contrôler

-assumer la dimension symbolique de la fonction

-travailler en équipe »[4].

La mobilisation de l'ensemble de ces aspects apparaît comme essentiel afin d'accompagner au mieux nos établissements dans le changement de culture qui s'opère et d'éviter le décrochage des professionnels de terrain.

Rapport Moral Chef de Services :

L'année 2017 a été marquée par de nombreuses absences des personnels Cadres et le non remplacement du poste de l'assistante de Service social qui a intégré le S.A.M.O. en novembre 2016 pour le foyer d'hébergement de Palherets.

Depuis quelques années, notre établissement connaît une mutation importante avec d'une part une population vieillissante dont il faut préparer l'orientation, et d'autre part l'arrivée de personnes dont les difficultés se trouvent de plus en plus dans le champ du handicap psychique (additionné ou non par des problématiques d'addiction) et dont l'accompagnement nécessite un besoin d'adaptation permanent des pratiques professionnelles.

[4] Roland JANVIER, D'après les documents référentiels de la fonction de cadre à la Sauvegarde de l'Enfant à l'Adulte en Ille et Vilaine

Une vigilance particulière est portée à la cohabitation de publics aux besoins très différents. L'accueil de personnes n'ayant jamais connu la vie institutionnelle est travaillé par les professionnels. La vie en collectivité est parfois vécue comme étant douloureuse ou intrusive chez les nouvelles personnes accueillies, de ce fait l'équipe éducative favorise une intégration « en douceur » pour ces personnes en y apportant une attention particulière.

Un effort conséquent a été apporté à l'accueil des stagiaires. En effet 24 stages ont été réalisés au long de l'année, ce qui représente l'accueil de stages le plus élevé sur les 5 dernières années. Afin de faire face aux nombreuses places vacantes, l'ensemble des équipes éducatives de Palherets et de Costevieille a été sollicité pour favoriser l'accueil d'un plus grand nombre de personnes. Des stages qui se multiplient sans pour autant toujours se finaliser par une admission. Un peu moins de la moitié des candidatures se sont concrétisées par une admission en 2017 ou lors du 1er trimestre 2018.
En parallèle, 2017 est aussi l'année qui a connu le plus grand nombre sorties d'Usagers depuis les mêmes 5 dernières années, soit un total de 15 personnes. Néanmoins tous les départs des Usagers ont été préparés en coordination avec les Usagers, les partenaires du secteur et les mandataires judiciaires le cas échéant.
Malgré la bonne volonté de tous ainsi qu'un gros investissement de chacun, le foyer de Palherets n'est pas arrivé à un taux d'occupation optimal. Ainsi le foyer a débuté l'année 2017 avec 77 Usagers pour la terminer avec 73 personnes accueillies
Nous continuerons, dans les années à venir, à travailler avec le dispositif « SAMO » qui permet d'accueillir de plus amples candidatures et de les répartir en fonction des disponibilités des établissements.

La mise en œuvre en fin d'année d'un groupe de travail sur la création d'un dispositif SAE commun aux trois foyers d'hébergement, piloté par la chef de services de la Colagne a pour vocation d'adapter les dispositifs en vigueur aux besoins des Usagers. Cette démarche s'inscrit dans une volonté de mobiliser les équipes autour d'un projet commun et de valoriser la qualité de l'accompagnement proposé par une démarche d'évaluation continue. Ce travail se finalisera courant 2018.

L'accompagnement éducatif se définit autour de deux axes majeurs que sont la vie quotidienne et la socialisation. Les professionnels veillent au bien-être et à l'épanouissement des Usagers ; Au quotidien, il se crée une relation de confiance avec les personnes accueillies et l'encadrement fait preuve d'une écoute attentive. Des temps d'échanges permettent d'apporter des réponses adaptées aux demandes de chacun.
Le projet personnalisé formalise l'accompagnement de la personne accueillie. Il est co-construit avec cette dernière et prend en compte ses besoins et demandes ainsi que des points de vulnérabilité repérés par les professionnels ou la personne elle-même.
Pour ce qui relève de la vie de l'établissement l'équipe éducative s'emploie toute l'année à proposer des activités diversifiées aux Usagers du foyer de Palherets. L'association « Palherets Sport Culture et Loisirs » vient en soutien des actions proposées aux Usagers pour certaines activités.

Les temps d'accompagnement quotidiens sont enrichis par :

- des activités sportives, éducatives, ludiques, culturelles,
- des transferts,
- l'animation de l'atelier conte par des professionnels
- la confection de repas sur les groupes,
- et aussi des évènements plus exceptionnels s'inscrivant au cours de l'année.

Il est aussi proposé des actions de préventions proposées par le service infirmerie, avec le soutien d'intervenants extérieurs.

A toutes ces actions s'ajoutent, les activités qui s'ouvrent à tous sur la ville de Marvejols et ses environs : football sur Montrodat, Footing club, restos du cœur, club de marche, club de judo, Tennis de table au club de Marvejols, pétanque à Marvejols, Equitation au Poney Club la Crouzette, Association de Yoga.

La poursuite de l'accueil de jour en matinée pour 6 Usagers travaillant à temps partiel a permis à ces derniers de trouver un équilibre.

II. Eléments de contexte

1. Organisme Gestionnaire

L'Association « Le Clos du Nid », fondée en 1956 par l'Abbé OZIOL en Lozère (48) et régie par la loi 1901, a pour vocation la prise en charge et l'accompagnement thérapeutiques, éducatifs, scolaires et médicaux d'enfants, d'adolescents et d'adultes handicapés. Compte tenu des différentes formes de déficiences des Usagers accueillis, l'Association s'est fixé un objectif de valorisation des capacités de chacun par un accompagnement spécialisé et évolutif tout au long de son parcours, dans les établissements et services, ainsi qu'à l'extérieur.

"Le Clos du Nid" gère 1 034 places d'établissements et services médico-sociaux.

Au terme de l'opération de "fusion/absorption" de l'Association "Les Ateliers de la Colagne" menée en 2010, l'effectif de l'Association a été porté à 901 professionnels (personnels éducatifs, aides-soignants, infirmiers, kinésithérapeutes, ergothérapeutes, médecins psychiatres, psychologues, personnels administratifs…), pour 837,34 ETP.

Au terme de l'année 2017 ici concernée, l'Association est gestionnaire de 21 établissements et services médico-sociaux et d'une Entreprise Adaptée, listés ci-après :

Institutions	Capacité d'accueil au 31/12/2017	Compétence de contrôle et de tarification
IME « les Sapins »	42[5]	Assurance Maladie
IMPro « le Galion »	38[6]	Assurance Maladie
SESSAD « les Dolines »	20	Assurance Maladie
SESSAD Pro	9	Assurance Maladie
ESAT « la Valette »	89	Assurance Maladie

[5] Dont 27 places en internat, 11 places d'accueil de jour et 4 places en centre d'accueil familial spécialisé

[6] Dont 10 places d'accueil de jour

ESAT « de Bouldoire »	65	Assurance Maladie
ESAT « La Colagne »	150	Assurance Maladie
Foyer de vie « Saint Hélion »	24	Aide Sociale Départementale
Foyer de vie « Lucien Oziol »	35[7]	Aide Sociale Départementale
Foyer de vie « l'Horizon »	42[8]	Aide Sociale Départementale
FAM « de Bernades »	32	Assurance Maladie et Aide Sociale Départementale
FAM « Saint Hélion »	12	Assurance Maladie et Aide Sociale Départementale
MAS « L'Aubrac »	56	Assurance Maladie
MAS « La Luciole »	60	Assurance Maladie
MAS « d'Entraygues »	60	Assurance Maladie
EATU « La Maison des Sources »	24	Assurance Maladie et Aide Sociale Départementale
Foyer d'hébergement de « Bouldoire »	61	Aide Sociale Départementale
Foyer d'hébergement « La Colagne »	130	Aide Sociale Départementale
Foyer d'hébergement de « Palherets »	81	Aide Sociale Départementale
SATeLi	4	Aide Sociale Départementale
Siège Social		Assurance Maladie et Aide Sociale Départementale

[7] Dont 3 places d'accueil de jour
[8] Dont 2 places d'accueil de jour

Institution	Capacité d'accueil au 31/12/2017	Compétence administrative
Entreprise Adaptée du « Gévaudan »	12 postes	DIRECCTE

L'Association est présidée par le Docteur Jacques BLANC. Son Assemblée Générale associe des Membres Actifs, d'Honneur, Honoraires et de Droit. Elle est administrée par un Conseil d'Administration aujourd'hui composé de 18 membres actifs auxquels s'ajoutent 2 membres de Droit (représentants du Personnel).

Son Directeur Général est le garant de la mise en œuvre de la politique associative et des politiques transversales. Il veille à la dynamique globale et au développement des projets, optimise la communication interne et externe et exerce une mission de conseil et de contrôle interne auprès des établissements et services et plus précisément auprès des directeurs et des équipes de direction. De plus, la Direction Générale siège dans différentes instances au niveau National, Régional et Départemental.

Le 25 janvier 2010, l'Association a signé, avec effet rétroactif au 1er janvier, un Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens (CPOM) pour la période 2010-2014 qui dispose, en article 6-1 que *« L'Association produit et transmet, pour chacun des établissements et services gérés : dès réception de l'arrêté de tarification : un budget exécutoire au sens de l'article R. 314-37 du CASF, avant le 30 avril de l'année suivant l'exercice considéré : un compte administratif au sens des articles R. 314-49 et suivants du CASF, accompagné d'un rapport d'activité détaillé sur l'utilisation des crédits alloués ; ce rapport fera notamment référence à l'affectation des économies de charges issues de la mise en œuvre de la loi du 23 février 2005 et inclura les dispositions prévues à l'article R. 314-28 du Code de l'Action Sociale et des Familles relatives aux indicateurs. »*

Ce CPOM a fait l'objet de 3 avenants successifs ayant pour objet sa prorogation pour 2015, 2016 et 2017.

COOPERATION

En 2012, suite aux constats partagés par les Associations « Le Clos du Nid » et l'« Association Lozérienne de Lutte contre les Fléaux Sociaux » (A2LFS) s'agissant à la fois de la construction indispensable d'une stratégie d'avenir au profit des patients et Usagers des établissements et services

gérés, de complémentarités clinique, organisationnelle, administrative, financière et géographique, d'objets sociaux similaires ainsi que de partenariats forts, les deux institutions ont convenu de tisser des liens plus étroits. Cependant, au regard de la force historique de ces deux structures, et des différences juridiques les caractérisant (Reconnu d'Utilité Publique et Convention Collective Nationale notamment), une fusion est apparue inenvisageable à court terme. Par conséquent, il a été arrêté de conserver les deux entités sans en modifier ni le projet, ni les statuts, ni la composition.

Prenant en compte ces éléments et les coopérations déjà existantes (mutualisations, Groupement de Coopération Sociale et Médico-Sociale de Lozère, etc.), les deux Associations ont engagé un rapprochement progressif.

En 2013, une première étape a été franchie par la création d'un "Pôle de Compétences Partagées" (PCP). Ainsi les fonctions de Directeurs des Ressources Humaines et de Directeurs des Affaires Financières puis de responsable du Service Droits, Qualité et Développement ont été mutualisées entre les deux Associations, par l'intermédiaire de contrats de mises à disposition. Ce Pôle s'est construit entre 2013 et 2015.

Par la suite, un projet de création d'une troisième association a émergé.

En 2015, le projet d'Union Lozérienne des Institutions Sanitaires et Sociales (ULISS) a été présenté aux deux Comités Centraux d'Entreprise et a obtenu un avis favorable. Réunies le 27 avril 2015, les instances statutaires des deux Associations ont pris la décision de mettre en place cette Union relevant de la loi du 1er juillet 1901 relative au contrat d'association et du décret du 16 août 1901 portant règlement d'administration publique pour l'application de ladite loi et d'y adhérer. Le même jour, l'Assemblée Générale constitutive d'ULISS s'est réunie, suivant les modalités actées par les deux associations (composition paritaire, membres désignés par les deux structures).

L'objet de cette Union d'Associations est le suivant : " […] *dans le respect du caractère propre et de l'autonomie de chaque Association adhérente, l'Union a pour objet d'élaborer, formaliser, accompagner et évaluer la mise en œuvre des stratégies communes et/ou coordonnées aux membres*".

Depuis le 1er janvier 2017, l'association ULISS est mandataire de gestion des associations « le Clos du Nid » et A2LFS.

Actions transversales marquantes de l'année 2017

a. Fiches monographiques

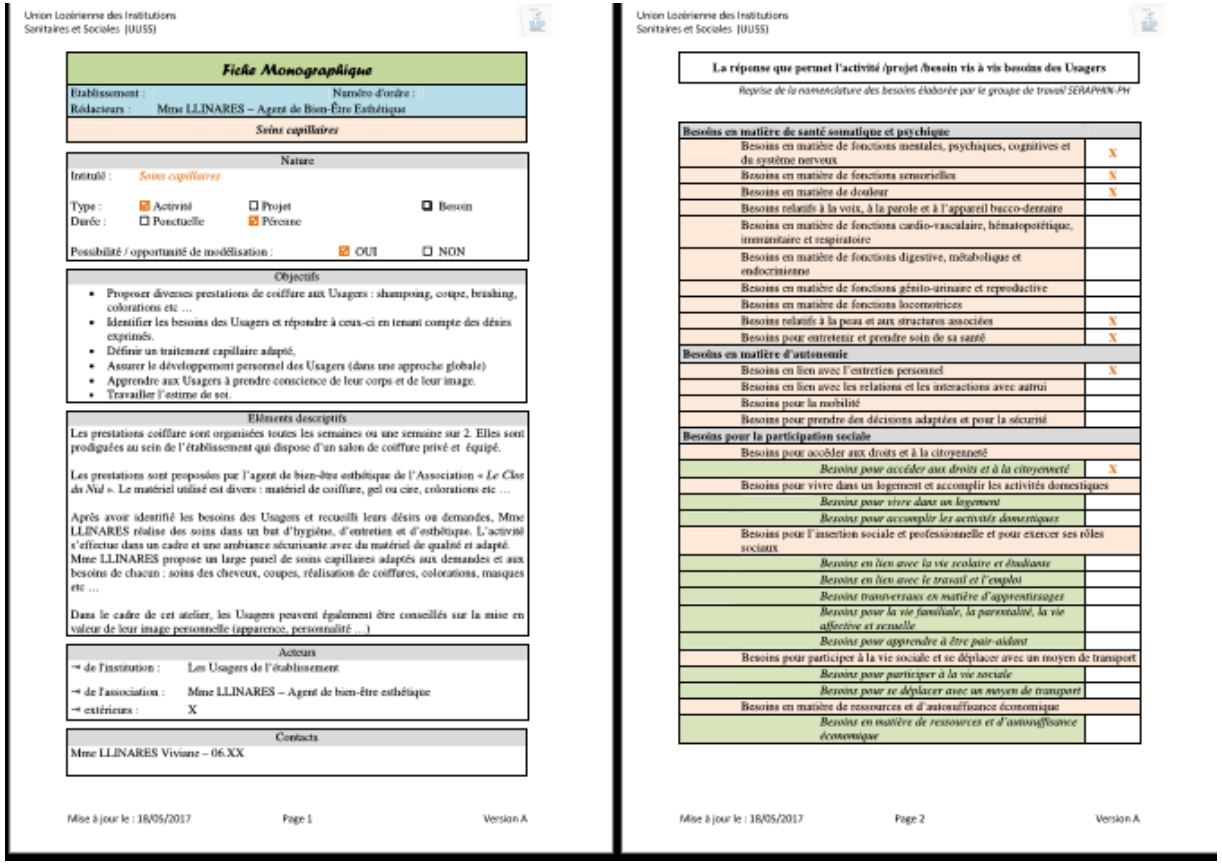
Au regard de l'évolution des politiques publiques et de la nécessité de proposer les prestations les plus adaptées à chaque Usager dans une logique de parcours, l'association ULISS a recherché la création d'un outil adapté permettant de mieux identifier les actions conduites au sein de chaque institution et les besoins auxquels ces dernières répondent.

Cet outil vise à répondre à 3 objectifs principaux :

- ↳ Mieux partager la connaissance des actions conduites au profit de l'ensemble des acteurs (Usagers et professionnels de proximité en particulier) pour faciliter les partenariats et mutualisation nécessaires à une meilleure réponse aux besoins.
- ↳ Envisager une nouvelle organisation des prestations afin de proposer une meilleure réponse aux évolutions nombreuses et diversifiées du secteur de l'accompagnement des personnes en situation de handicap,
- ↳ Valoriser l'activité « réelle » des établissements et services médico-sociaux.

Pour ce faire, à partir de la nomenclature des besoins et prestations proposée par le groupe de travail SERAFIN-PH[9], une fiche modèle (voir ci-dessous un exemple d'une prestation fournie par la Direction générale) a été produite afin de faciliter la lecture et l'analyse des fiches. Une coordination, d'abord assurée par un chargé de mission puis par un chef de services d'un établissement, est proposée par la direction générale afin de faire vivre l'outil, de permettre son développement et d'en garantir la pérennité.

[9] Services et Etablissements: Réforme pour une Adéquation des FINancements aux parcours des Personnes Handicapées



Union Locérienne des Institutions Sanitaires et Sociales (ULISS)

Fiche Monographique

Etablissement : Numéro d'ordre :
Rédacteurs : Mme LLINARES – Agent de Bien-Être Esthétique

Soins capillaires

Nature

Intitulé : *Soins capillaires*

Type : ☒ Activité ☐ Projet ☐ Besoin
Durée : ☐ Ponctuelle ☒ Pérenne

Possibilité / opportunité de modélisation : ☒ OUI ☐ NON

Objectifs

- Proposer diverses prestations de coiffure aux Usagers : shampoing, coupe, brushing, colorations etc …
- Identifier les besoins des Usagers et répondre à ceux-ci en tenant compte des désirs exprimés.
- Définir un traitement capillaire adapté.
- Assurer le développement personnel des Usagers (dans une approche globale)
- Apprendre aux Usagers à prendre conscience de leur corps et de leur image.
- Travailler l'estime de soi.

Eléments descriptifs

Les prestations coiffure sont organisées toutes les semaines ou une semaine sur 2. Elles sont prodiguées au sein de l'établissement qui dispose d'un salon de coiffure privé et équipé.

Les prestations sont proposées par l'agent de bien-être esthétique de l'Association « *Le Clos du Nid* ». Le matériel utilisé est divers : matériel de coiffure, gel ou cire, colorations etc …

Après avoir identifié les besoins des Usagers et recueilli leurs désirs ou demandes, Mme LLINARES réalise des soins dans un but d'hygiène, d'entretien et d'esthétique. L'activité s'effectue dans un cadre et une ambiance sécurisante avec du matériel de qualité et adapté. Mme LLINARES propose un large panel de soins capillaires adaptés aux demandes et aux besoins de chacun : soins des cheveux, coupes, réalisation de coiffures, colorations, masques etc …

Dans le cadre de cet atelier, les Usagers peuvent également être conseillés sur la mise en valeur de leur image personnelle (apparence, personnalité …)

Acteurs

→ de l'institution : Les Usagers de l'établissement
→ de l'association : Mme LLINARES – Agent de bien-être esthétique
→ extérieurs : X

Contacts

Mme LLINARES Viviane – 06.XX

Mise à jour le : 18/05/2017 Page 1 Version A

Union Locérienne des Institutions Sanitaires et Sociales (ULISS)

La réponse que permet l'activité /projet /besoin vis à vis besoins des Usagers

Reprise de la nomenclature des besoins élaborée par le groupe de travail SERAPHIN-PH

Besoins en matière de santé somatique et psychique	
Besoins en matière de fonctions mentales, psychiques, cognitives et du système nerveux	X
Besoins en matière de fonctions sensorielles	X
Besoins en matière de douleur	X
Besoins relatifs à la voix, à la parole et à l'appareil bucco-dentaire	
Besoins en matière de fonctions cardio-vasculaire, hématopoïétique, immunitaire et respiratoire	
Besoins en matière de fonctions digestive, métabolique et endocrinienne	
Besoins en matière de fonctions génito-urinaire et reproductive	
Besoins en matière de fonctions locomotrices	
Besoins relatifs à la peau et aux structures associées	X
Besoins pour entretenir et prendre soin de sa santé	X
Besoins en matière d'autonomie	
Besoins en lien avec l'entretien personnel	X
Besoins en lien avec les relations et les interactions avec autrui	
Besoins pour la mobilité	
Besoins pour prendre des décisions adaptées et pour la sécurité	
Besoins pour la participation sociale	
Besoins pour accéder aux droits et à la citoyenneté	
Besoins pour accéder aux droits et à la citoyenneté	X
Besoins pour vivre dans un logement et accomplir les activités domestiques	
Besoins pour vivre dans un logement	
Besoins pour accomplir les activités domestiques	
Besoins pour l'insertion sociale et professionnelle et pour exercer ses rôles sociaux	
Besoins en lien avec la vie scolaire et étudiante	
Besoins en lien avec le travail et l'emploi	
Besoins transversaux en matière d'apprentissages	
Besoins pour la vie familiale, la parentalité, la vie affective et sexuelle	
Besoins pour apprendre à être pair-aidant	
Besoins pour participer à la vie sociale et se déplacer avec un moyen de transport	
Besoins pour participer à la vie sociale	
Besoins pour se déplacer avec un moyen de transport	
Besoins en matière de ressources et d'autosuffisance économique	
Besoins en matière de ressources et d'autosuffisance économique	

Mise à jour le : 18/05/2017 Page 2 Version A

b. Groupes de réflexion éthique

Par cette démarche l'association ULISS entend :

- créer et maintenir les conditions pour que les droits de la personne, les principes éthiques et les valeurs humanistes soient pris en compte dans chaque établissement, dans chaque service, par chaque intervenant, quelle que soit sa place auprès de la personne accueillie ou accompagnée.

- permettre aux équipes de réaliser des prises en charge de qualité et les soutenir en amenant « une ressource de pensée indispensable pour maintenir vivant le désir d'agir pour et avec l'autre ».

L'objectif de ces temps de rencontre et d'échange est donc de permettre aux professionnels de s'interroger sur leurs pratiques tant collectives qu'individuelles, tout en construisant ensemble une démarche destinée à garantir aux usagers des accompagnements de qualité en tentant d'apporter la solution « la moins mauvaise ».

Une expérimentation est conduite depuis deux ans de manière transversale entre les 4 Foyers d'hébergement gérés par les associations membres d'ULISS.

L'année 2018 sera l'occasion de faire le bilan de cette action et d'envisager un déploiement associatif de la démarche en recherchant les niveaux de réflexion éthique les plus pertinents.

c. Démarches d'amélioration continue de la qualité et de gestion des risques

Dans la suite logique des évaluations internes et externes réalisées au sein de la quasi-totalité des établissements et services gérés par l'Association, il est apparu essentiel de poursuivre la dynamique en structurant une démarche pérenne d'amélioration continue de la qualité et de gestion des risques.

Notre volonté est que chacun des acteurs de l'établissement ou du service soit conduit à participer à cette démarche avec des moyens adaptés de manière permanente.

Pour ce faire, nous proposons à chaque institution de mettre en place un fonctionnement pérenne pour lequel le rôle de chacun est clair.

Ainsi, voici la répartition des rôles proposée par l'association qui peut être adaptée en fonction des contextes de chacune des institutions gérées :

↳ **Directeur** : Il/elle est celui/celle qui impulse et décide. Il/elle fixe les orientations de travail du « CoPil Qualité » à partir du Projet d'établissement, des améliorations à apporter observées, des remontées des Usagers, professionnels et proches, de l'analyse des fiches de

déclaration d'évènements indésirables, des préconisations issues des évaluations internes et externes, des orientations associatives, du Projet associatif et des orientations des pouvoirs publics. Il/elle valide les propositions d'organisation de travail en matière de démarche qualité émises par le « CoPil Qualité » (groupe de travail, rencontres, etc.).

- **Chef de services** : Il/elle assure l'animation et la coordination de la démarche qualité, co-organise le fonctionnement du « CoPil Qualité », dont il est membre de droit, avec le « référent CoPil » (convocation, ordre du jour, compte-rendu). Il/elle participe à l'élaboration de la politique qualité. Il/elle assure le bon déroulement de la démarche et son adaptation au sein de l'établissement ou service. Il/elle propose les modalités d'organisation de la démarche (inclusion de temps ad hoc dans les plannings, mise en place de partenariats, etc.) au Directeur.

- **« CoPil Qualité »** : Le CoPil a la charge de proposer les modalités d'action de la démarche d'amélioration continue de la qualité (questionnaire, groupe de travail, formations, organisation, partenariat, etc.) sur la base des orientations posées par la Direction. Il assure le suivi et la continuité de l'action. Il rend compte des actions menées, de leur déroulement et de celles à mener repérées. Son rôle n'est pas de réaliser l'ensemble des travaux relatifs à la démarche mais de proposer une organisation à la Direction et de conduire lesdits travaux.
- Composé de 4 à 6 membres issus des Usagers (selon les possibilités des personnes accompagnées) et des personnels des différents services. Chaque salarié est éligible. Le mandat de membre du CoPil est de 3 ans pour les personnels, sa durée pour les membres issus des Usagers est adaptée en fonction des possibilités de ceux-ci. Il est renouveler par tiers chaque année. La désignation des membres du CoPil est effectuée par le Directeur après un appel à candidature.

- **« Référent CoPil »** : Il/elle est désigné(e) par le Directeur parmi les membres dans la deuxième année de leur mandat (assurant ainsi la connaissance du fonctionnement du CoPil et des dossiers en cours). Il/elle anime le CoPil et assure son fonctionnement avec l'appui du Chef de services. Il assure le lien entre les acteurs de l'établissement ou service et la direction s'agissant de la démarche. Sa mission est d'une durée d'un an.

- **Secrétariat** : chargé de « l'assurance qualité » : collecte de documents, classification, mise en forme, suivi, etc.

- **Usagers** : Au-delà de ceux membres du CoPil, les Usagers sont conduits à participer à la démarche d'amélioration continue de la qualité. Cette participation est à déterminer au sein de chaque établissement ou service : elle peut être active (questionnaire de satisfaction, plaintes et réclamations, déclaration d'évènements indésirables, etc.) ou passive (besoins collectifs repérés dans les projets personnalisés, recueil/observation par les professionnels, retours des proches, etc.).

- **Familles/représentants légaux** : peuvent être conduits à participer à la démarche via des recueils d'information.

↳ **CHSCT** : Selon les sujets traités, il peut être amené à participer à la démarche.

↳ **CVS** : Selon les sujets traités, il peut être amené à participer à la démarche. Il est informé des actions menées.

↳ **Groupes de travail** : peuvent être mis en place par la direction sur proposition du CoPil ou d'autres acteurs.

↳ **Direction générale** : traite les remontées d'informations quant aux orientations, aux actions menées, aux outils mis en place, à la durée de validité des outils, aux comptes-rendus de CoPils, aux comptes-rendus de CVS, de CHSCT, aux plans de formation, etc. Participe à la création des outils nécessaires à la démarche, assure la formation des membres du « CoPil Qualité », coordonne les actions menées par les établissements et services, propose des orientations associatives, participe à la démarche lorsque cela est opportun en appui des acteurs.

d. Responsabilité Sociétale des Organisations (RSO)

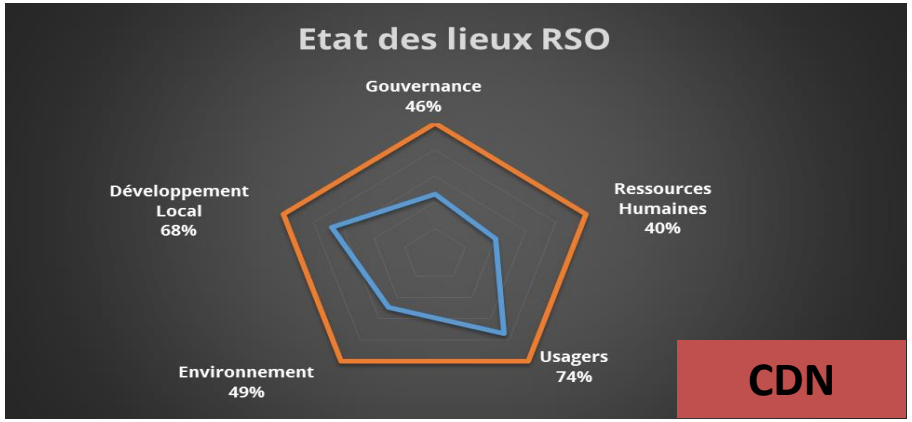
La RSO est un outil pour rechercher la performance globale de l'organisation. Aller au-delà des simples axes économiques pour avoir une vision globale de l'action des associations : gestion économique, sociale et environnementale.

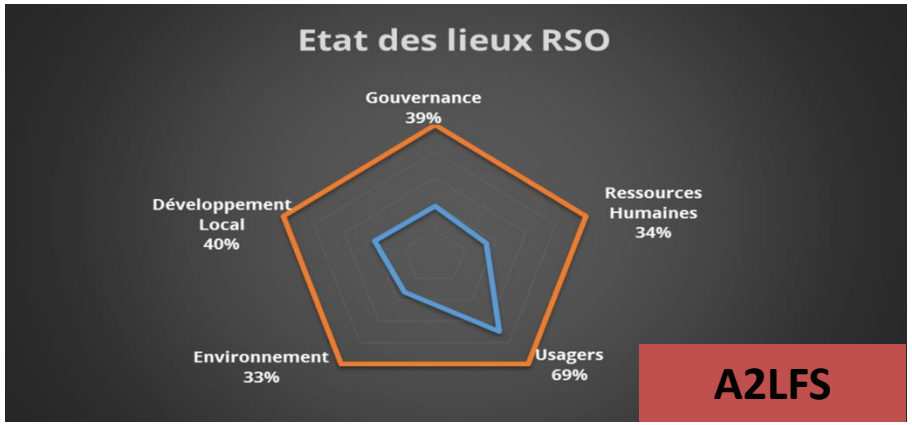
Une organisation performante serait :

- Efficace d'un point de vue économique : production de richesses et amélioration des conditions de vie matérielles
- Impactant positivement son territoire d'action en améliorant les conditions de santé, d'éducation, d'emploi, équité, etc.
- Soutenable pour la planète au profit des générations futures

Afin de prendre en compte l'ensemble de ces dimensions dans sa recherche de performance, les associations membres d'ULISS ont décidé de lancer un diagnostic quant à la réponse aux objectifs de la RSO en vue de s'engager plus avant dans cette démarche.

Le diagnostic a donné les résultats suivants, par axe et par Association :





Ces résultats sont une base pour engager une démarche plus aboutie prenant en compte l'ensemble des champs d'actions de la RSO. Une expérimentation de la démarche sera lancée en 2018 et demandera l'implication de l'ensemble des acteurs des Associations.

e. Tableaux de bord ANAP

L'année 2017 a été marquée par la réponse obligatoire à un nouvel outil national, les tableaux de bord de la performance de l'ANAP (TdB).

Le TDB présente la particularité d'être un outil :

- ↳ de dialogue de gestion entre les structures, les ARS et les Conseils départementaux,
- ↳ de pilotage interne pour les ESMS,
- ↳ de benchmark entre ESMS de même catégorie,
- ↳ de connaissance de l'offre territoriale pour les ARS et Conseils départementaux.

Les indicateurs attendus portent sur de nombreux champs d'action des ESMS. Une partie de ces indicateurs est reprise dans le présent document.

Ainsi, pour les champs concernant le présent Rapport de vie institutionnelle, nous avons fait le choix de mettre en exergue les résultats et d'utiliser les éléments de comparaison par rapport à la région d'action des institutions gérées et du niveau national.

Notons que les résultats disponibles sont ceux de l'année 2016 (qui sont communiqués au mois de septembre aux ESMS renseignant le TdB).

2. Présentation de l'établissement

Le Foyer d'Hébergement de Palherets est un établissement médico-social au sens de l'article L312-1 du Code l'Action Sociale et des Familles. Ses missions s'inscrivent dans un cadre d'intervention définit à l'article L311-3 du Code l'Action Sociale et des Familles qui dispose que :
« *L'exercice des droits et libertés individuels est garanti à toute personne prise en charge par des établissements et services sociaux et médico-sociaux. Dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur, lui sont assurés :*
1° Le respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité, de sa sécurité et de son droit à aller et venir librement ;
2° Sous réserve des pouvoirs reconnus à l'autorité judiciaire et des nécessités liées à la protection des mineurs en danger et des majeurs protégés, le libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre d'une admission au sein d'un établissement spécialisé ;

3° Une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité favorisant son développement, son autonomie et son insertion, adaptés à son âge et à ses besoins, respectant son consentement éclairé qui doit systématiquement être recherché lorsque la personne est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision. A défaut, le consentement de son représentant légal doit être recherché ;
4° La confidentialité des informations la concernant
5° L'accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge, sauf dispositions législatives contraires ;
6° Une information sur ses droits fondamentaux et les protections particulières légales et contractuelles dont elle bénéficie, ainsi que sur les voies de recours à sa disposition ;
7° La participation directe ou avec l'aide de son représentant légal à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne. ».

Sous l'impulsion de son fondateur, Monsieur l'Abbé Oziol, l'action de l'Association « L*e Clos du Nid* » a été engagée le 25 décembre 1955. L'Association, régie par la loi 1901, est enregistrée en Préfecture de la Lozère le 16 décembre 1956.

Dans son objet statutaire, l'Association a alors pour but « *la prise en charge jusqu'au terme de leur vie des handicapés mentaux, moteurs ou polyhandicapés, d'assurer leur accueil, leur Hébergement, leur entretien et d'une façon générale, toutes les prestations de toute nature que leur état ou leur condition rend nécessaire* ».

L'établissement d'origine, situé sur la commune de Grèzes, s'est au fil du temps, redéployé. Sous l'impulsion du Docteur F. TOSQUELLES, la structure a apporté d'autres réponses institutionnelles et thérapeutiques aux besoins des personnes accueillies, par la création de plusieurs établissements.

Le Foyer de Palherets, alors Centre Médico PROfessionnel, voit le jour le **14 octobre 1960**, sur une propriété agricole acquise par l'Association.

Le CMPro accueillait 90 adolescents de 16 à 18 ans pour un préapprentissage des gestes de travail polyvalents avec un encadrement adapté. Une fois l'apprentissage acquis ou partiellement acquis, les personnes continuaient leur parcours de vie vers le Centre d'Aide par le Travail de La Colagne (géré alors par l'Associaiton « Les Ateliers de la Colagne »).

•**Le 21 juillet 1980 :** un premier arrêté de Monsieur le Préfet de la Région Languedoc Roussillon approuve la création du Centre d'Aide par Le Travail[10] et d'un Foyer d'Hébergement de 90 lits pour adultes handicapés. La capacité de l'établissement prévoit 45 lits de C.M.Pro pour *« débiles profonds »*, de sexe masculin de plus de 14 ans et 45 places de Centre d'Aide par le Travail pour *« débiles profonds »* de sexe masculin de plus de 18 ans[11].

•**Le 18 novembre 1981 :** un arrêté de Monsieur le Préfet de la Région Languedoc Roussillon prévoit la réduction de 10 % de places de C.A.T. créées par reconversion des places de C.M.Pro[12]. L'agrément porte donc sur 36 places de C.A.T., avec Foyer d'Hébergement[13].

Foyer d'Hébergement et C.A.T. sont alors étroitement liés. Les personnes accueillies vivent et travaillent sur le site en quasi-autarcie.

•**Le 29 Mai 1985 :** La signature de la convention avec le Conseil Général de la Lozère, autorise et habilite l'Association « *Le Clos du Nid* » de Lozère à recevoir « *des adultes handicapés mixtes âgés de 18 ans minimum pour une capacité de 81 places, sur le site de Palhers* »[14].

[10] CAT
[11] Annexe 2 : arrêté d'autorisation du 21 juillet 1980
[12] Centre Médico Professionnel
[13] Annexe 3 : arrêté d'autorisation du 18 novembre 1981.
[14] Annexe 4 : Convention du 29 mai 1985.

Ladite convention identifie, dès lors, trois bâtiments d'hébergement à Palherets et un service extérieur[15] composé d'un foyer de jeunes travailleurs et de trois appartements.

Elle décline ses activités visant l'autonomie des personnes accueillies en proposant un accompagnement dans les gestes élémentaires de la vie quotidienne et dans le développement de l'acquisition sociale, mais aussi en matière de loisirs, d'activités culturelles et de vacances.

•**En 1996**, le C.A.T. est délocalisé à « *La Valette* », commune de Chirac à Bourgs Sur Colagne. Seul l'atelier carrière et l'exploitation ovine demeurent à Palhers.

Cette même année, l'Association fait l'acquisition d'un foyer de jeunes travailleurs, à Marvejols, quartier de Costevieille. L'Hébergement de 23 résidants sur ce site, permet de réduire l'effectif sur Palherets et diversifie une offre de services en matière d'Hébergement et d'accompagnement éducatif. Ce déménagement marque la disparition des dortoirs et la création pour l'essentiel de chambres individuelles avec leur salle de bain privative.

Trois lieux d'Hébergement sont identifiés sur Palhers : Lou Païo, Grousset et la Rose des vents. C'est aussi à cette période qu'est autorisée la mixité dans l'établissement qui n'accueillait alors que des hommes.

•**En 2003**, dans la continuité, 6 studios individuels destinés à des personnes autonomes voient le jour, sur le site de Costevieille. Ces personnes sont suivies par le Service d'Accompagnement Extérieur (SAE).

•**En 2010**, pour répondre aux nouvelles normes d'Hébergement le site de Palhers est complètement reconstruit avec la création de quatre unités de vie dénommées : Aouro, Mistral, Ecir et Ponant.

15 SAE

•**Conformément à la loi du 11 février 2005 et au Schéma Départemental 2008-2013**, les CAT, devenus Etablissements et Services d'Aide par le Travail[16], sont dissociés des Foyers d'Hébergement de l'Association, ce qui ouvre la possibilité aux Usagers de choisir distinctement leur vie de leur travail.

•**En 2012,** les studios du SAE sont rattachés au site de Costevieille. Le SAE conserve l'accompagnement de 12 personnes en logement de colocation de 2 à 4.

La réécriture en 2016 du Projet d'Etablissement en lien avec le projet associatif et l'évaluation externe réalisée en 2015, a établi les axes d'améliorations suivant sur les 5 ans à venir :

CHAPITRES	PARTIES	AXES D'AMELIORATIONS	FICHE ACTION ECHEANCE
A – L'ETABLISSEMENT DANS SON ENVIRONNEMENT	**2. L'environnement contextuel de l'établissement**	Rechercher des appartements dans les villages aux alentours de Marvejols.	**2021**
		Favoriser les échanges avec les Jardins de Cocagne, situés sur Palherets (chantier tel que la réhabilitation du four à pain).	**2021**
		Réhabiliter Lou Païo afin de disposer d'une salle permettant un espace de convivialité	**2017**

16 ESAT

CHAPITRES	PARTIES	AXES D'AMELIORATIONS	FICHE ACTION ECHEANCE
		collectif pour les Usagers et les professionnels.	
		Mettre en place un accès internet dans les chambres des Usagers.	**2017**
		Afin de développer les actions mutualisées et la complémentarité des structures, les réunions techniques pourront être communes aux Foyers de Palherets et Bouldoire.	**2017**
B. LE PUBLIC ACCUEILLI AU FOYER DE PALHERETS	**1. Description du public**	Assurer une vigilance particulière dans l'accompagnement et la cohabitation des deux publics identifiés.	**1** **2017**
		Consolider le SAMO en tant que dispositif à part entière et dévolue au respect du parcours de l'Usager.	**2017**

CHAPITRES	PARTIES	AXES D'AMELIORATIONS	FICHE ACTION ECHEANCE
	2. Evolution de l'accompagnement du public accueilli	Proposer une table ronde à la fête de l'été sur la question de la réorientation.	**2017**
		Former et sensibiliser le personnel à l'approche d'empowerment.	**2017**
		Développer, avec l'assistant de service social, notre partenariat avec les dispositifs de séjour de rupture, les dispositifs de soins afin de permettre des allers et retours aux Usagers de notre structure et cela de manière conjointe avec l'ESAT.	**2017**
A. LA PLACE DE LA PERSONNE ACCUEILLIE DANS L'EVALUATION DE	**1. Une personne actrice de son accompagnement**	Lors de tout changement, informer officiellement les Usagers concernés, afin de garantir la continuité du projet de la personne.	**2017**

CHAPITRES	PARTIES	AXES D'AMELIORATIONS	FICHE ACTION ECHEANCE
SES ATTENTES ET DE SES BESOINS	**2. Le recueil des informations**	Mettre en place une réunion de préparation au projet avec les professionnels concernés par la situation de l'Usager et limiter le nombre d'acteurs le jour de la réunion projet.	**2** **2016**
		Elaborer une grille d'évaluation permettant une analyse partagée de la situation de l'Usager.	**2016**
		Mise en place du Dossier Unique de l'Usager informatisé : Ogirys	**2016**
	3. La Co élaboration du PAP	Inviter l'Usager à conserver un exemplaire du projet et à faciliter son accès.	**2018**
		Réactualiser la trame du contrat de séjour et du DIPC	**2016**
		Proposer des actions de formations communes ESAT	**2016**

CHAPITRES	PARTIES	AXES D'AMELIORATIONS	FICHE ACTION ECHEANCE
		et Foyer d'Hébergement pour les salariés	
		Permettre aux Usagers d'accéder à une autonomie de déplacement et organiser des actions de formations (sécurité routière) transversales ESAT et Foyers d'Hébergements.	**2018**
B. LA PERSONNE DANS SON ENVIRONNEMENT	**1. Un travailleur handicapé en foyer d'hébergement**	Respecter la liberté d'aller et de venir par un système d'information qui responsabilise les Usagers.	**2017**
		Evaluer la nécessité d'élargir l'accompagnement de l'accueil de jour aux après-midis en fonction des besoins des personnes accueillies et après la création de la SA.ESAT	**2020**
		Dans le cadre d'une démarche associative, consolider et développer le dispositif SAE à travers un projet commun.	**2021**

CHAPITRES	PARTIES	AXES D'AMELIORATIONS	FICHE ACTION ECHEANCE
	2. La place des familles et des personnes chargées de protection	Elaborer une fiche récapitulative avant l'admission afin d'informer l'Usager et son entourage des différentes démarches nécessaires à l'admission dans un établissement pour adulte.	**2017**
		Une présentation vidéo de l'établissement permettrait à un Usager de faire découvrir à son entourage son lieu de vie si l'éloignement géographique ne permet pas une visite.	**2019**
		Afin de préserver l'intimité lors de cette visite et prendre en compte l'éloignement géographique de la maison Peysson, un accueil sur site (dissocié des groupes) est à réfléchir.	**2020**

CHAPITRES	PARTIES	AXES D'AMELIORATIONS	FICHE ACTION ECHEANCE
		Mieux informer les Usagers, leurs familles et les professionnels sur les mesures de protection juridique avant la mise en place d'une mesure, lors de sa mise en place et après à l'appui de l'ordonnance de justice. Favoriser les échanges avec les organismes de tutelles ou intervenants indépendants afin de coordonner l'accompagnement proposé aux personnes conformément au respect des missions de chacun (à travers le Document Individuel de Protection des Majeurs et le Projet de l'Usager par exemple).	**2019**
		Proposer aux Usagers de préparer des rencontres avec les personnes chargées de mesure de protection à l'aide	**2020**

CHAPITRES	PARTIES	AXES D'AMELIORATIONS	FICHE ACTION ECHEANCE
		d'outils à disposition ou à construire.	
		Installer des coffres individuels dans chaque chambre afin que l'Usager puisse conserver ses biens personnels.	**2017**
A. L'ACCUEIL DE LA PERSONNE AU FOYER DE PALHERETS	**2. L'Offre d'hébergement du foyer de Palherets**	Mettre à jour le livret d'accueil et le règlement de fonctionnement.	**2021**
		Privilégier le vouvoiement des adultes sauf s'il génère une perte de repère et si l'Usager fait la demande de le tutoyer.	**2016**
		Les documents (livret d'accueil, règlement de fonctionnement) doivent être lus et expliqués dans le cadre d'un entretien avec l'équipe éducative.	**2017**

CHAPITRES	PARTIES	AXES D'AMELIORATIONS	FICHE ACTION ECHEANCE
		Formaliser un livret d'accueil spécifiant les modalités d'aménagement du lieu de vie.	**2019**
		Proposer à un Usager de guider un nouvel arrivant afin de faciliter l'intégration de celui-ci.	**2017**
		Permettre au site de Costevieille de disposer d'un étage supplémentaire afin d'offrir la possibilité d'accueillir des couples mais aussi des personnes dans le cadre d'un stage.	**2021**
		Equiper tous les studios de coin préparation au repas.	**2021**
		Ouvrir une chambre relai sur Costevieille afin d'offrir une possibilité d'accueil aux Usagers du SAE en cas d'urgence.	**2021**

CHAPITRES	PARTIES	AXES D'AMELIORATIONS	FICHE ACTION ECHEANCE
		Elaborer des projets de service spécifiques et des règlement de fonctionnement en fonction des dispositifs afin de permettre une identification plus claire des missions dédiées mais aussi une meilleure adaptation aux attentes des Usagers.	**2021**
B. L'ACCOMPAGNEMENT GLOBAL DE LA PERSONNE ACCUEILLIE	**1. L'accompagnement éducatif**	Revoir la composition du petit déjeuner afin d'être en cohérence avec les actions de prévention menées sur l'équilibre alimentaire.	**2016**
		Garantir la confidentialité de la correspondance.	**2016**
		Faciliter les visites et respecter leur caractère privatif.	**2021**
		Organiser la participation des Usagers aux temps de préparation des repas et non plus seulement du service.	**2018**

CHAPITRES	PARTIES	AXES D'AMELIORATIONS	FICHE ACTION ECHEANCE
		Revoir la configuration du local de liaison froide à Costevieille	**2021**
		Aménager des espaces de convivialité.	**2017**
		Proposer des temps d'échange sur les groupes.	**2017**
		Construire un protocole interne de traitement des situations de violence	**2017**
		Permettre aux professionnels de découvrir d'autres modes d'intervention auprès des Usagers à travers un partenariat avec un Centre de Réinsertion Sociale.	**2016**
		Créer à travers la réhabilitation de Lou Païo des salles d'activité.	**2021**

CHAPITRES	PARTIES	AXES D'AMELIORATIONS	FICHE ACTION ECHEANCE
	2. Un accompagnement paramédical et médical	Accompagner la personne en refus de soin, quelles actions mettre en place, jusqu'où ?	**2018**
		Intégrer dans le projet d'accompagnement personnalisé des orientations en faveur de la santé.	**2020**
		Continuer à proposer des actions et des nouvelles modalités de prévention et de dépistage auprès des Usagers : le désir d'enfant, la question de l'avortement et des maladies sexuellement transmissibles sont des attentes des Usagers.	**2017**
		Réfléchir à la mise en place d'un Pôle Thérapeutique afin d'assurer la continuité de l'accompagnement des Usagers avec des troubles psychiques, et de prendre en	**2021**

CHAPITRES	PARTIES	AXES D'AMELIORATIONS	FICHE ACTION ECHEANCE
		compte la spécificité de leur accompagnement.	
		Prévoir une rencontre et une présentation plus formelle des services suite à l'admission de l'Usager afin qu'il puisse se saisir des services proposés.	**2017**
		Insérer une présentation de l'ensemble des prestations proposées par les services dans le livret d'accueil.	**2019**
	3. Les services supports proposés à la personne	Renouveler le Plan Pluriannuel d'Investissement.	**2016**
		Mise en place de la procédure associative harmonisant la facturation des frais de séjour.	**2017**

CHAPITRES	PARTIES	AXES D'AMELIORATIONS	FICHE ACTION ECHEANCE
		Lors de la première facturation, rencontrer l'Usager afin de lui expliquer la participation aux frais de séjour qui lui sera adressée.	**2017**
		Elaborer une procédure de consultation du Dossier Unique de l'Usager par l'Usager.	**2018**
		Mettre en place le logiciel de gestion du temps de travail.	**2017**
		Elaborer un livret d'accueil pour les nouveaux arrivants.	**2018**
		Proposer une formation sur une approche générale du champ médico-social et du public accueilli au personnel des services administratifs et généraux.	**2017**
		Inclure dans les futurs plannings de l'équipe de nuit	**2017**

CHAPITRES	PARTIES	AXES D'AMELIORATIONS	FICHE ACTION ECHEANCE
		les temps de réunion avec l'équipe éducative.	
		Avec le soutien des services de la Direction Générale il convient de s'assurer de la formation régulière des surveillants de nuit sur les questions de sécurité et de l'accompagnement des Usagers.	**2016**
		Réaménager les locaux de l'ancienne cuisine.	**2021**
		Créer un règlement intérieur de la buanderie	**2018**
		Diffuser sous forme de campagne publicitaire, des informations relatives aux prestations proposées (nettoyage de la literie par exemple).	**2016**

CHAPITRES	PARTIES	AXES D'AMELIORATIONS	FICHE ACTION ECHEANCE
		Aménager un local ménage à Costevieille	**2021**
		Réaménager les casiers de rangement du linge.	**2020**
		Développer la signalétique dans les bâtis.	**2017**
		Mettre en place un état des lieux de vie à réévaluer à intervalle régulier.	**2018**
		Participation des services généraux à l'élaboration des projets de services et des règlements de fonctionnement spécifiques à chaque site.	**2021**
A. LES PRINCIPES D'INTERVENTION	**1. Les valeurs et principes d'accompagnement**	Aménager une salle collective sur Costevieille.	**2021**
		Informer les Usagers du droit à la compensation du handicap.	**2021**

CHAPITRES	PARTIES	AXES D'AMELIORATIONS	FICHE ACTION ECHEANCE
		Mettre les outils de la loi 2002-2 à disposition sur les groupes.	**2021**
		Mieux informer les Usagers de l'arrivée de stagiaires, de changement d'équipe.	**2017**
		Prévoir des temps de rencontres formalisés avec les Usagers pour les tenir au courant de l'avancement de leur projet.	**2017**
		Mieux informer les personnes sur leurs droits.	**2021**
		Préciser dans le règlement de fonctionnement qu'il ne s'agit pas d'une autorisation.	**2021**
		Veiller au remplacement des plats pour les personnes ayant un régime spécifique du fait de leur état de santé ou de leur religion.	**2017**

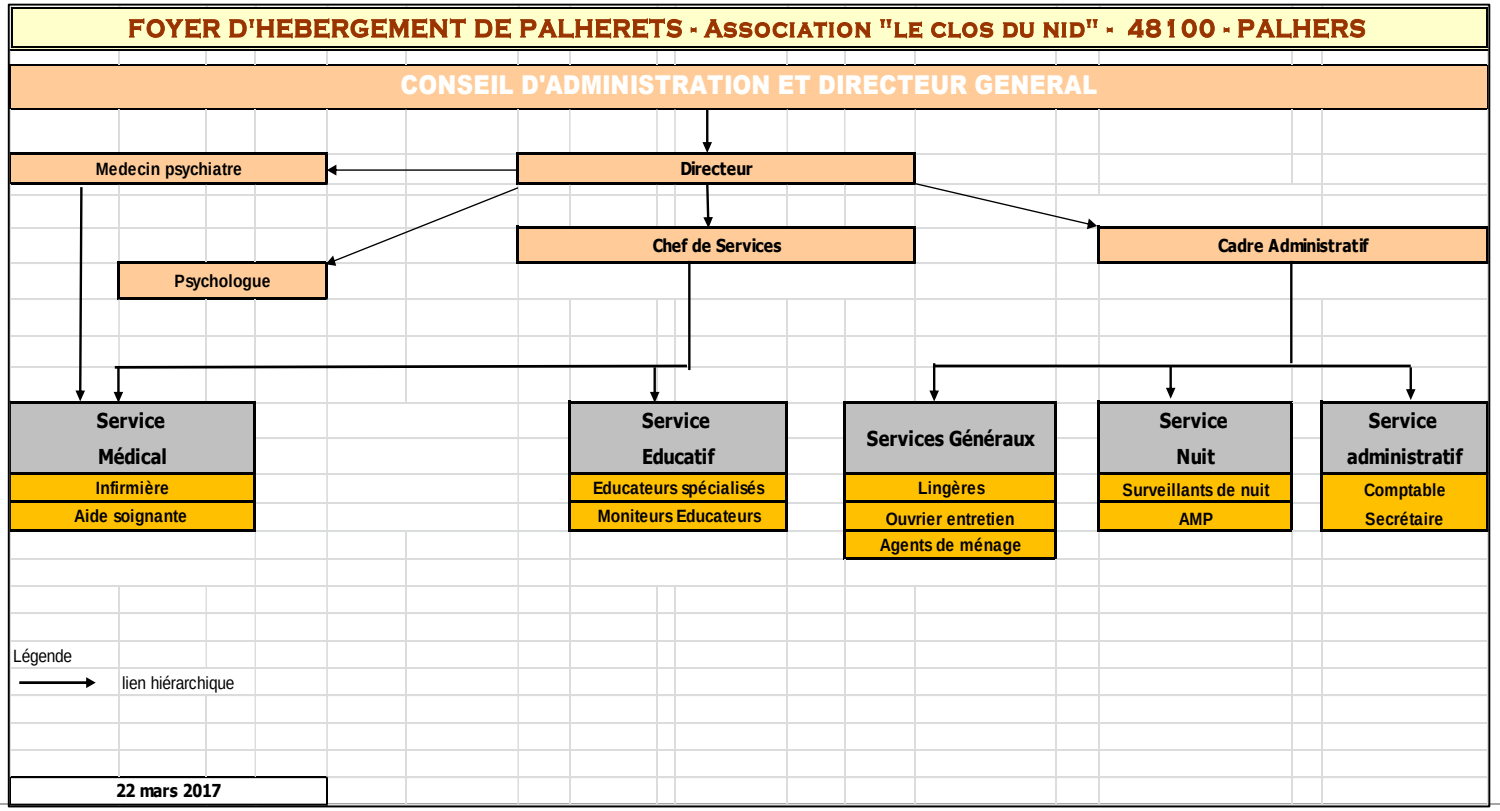
CHAPITRES	PARTIES	AXES D'AMELIORATIONS	FICHE ACTION ECHEANCE
		Maintenir le Comité Repas : Usager-Direction-Production Culinaire	**2017**
		Formation régulière des Cadres et de l'ensemble des salariés sur les questions relatives aux risques de maltraitance des Usagers.	**2019**
		Développer les actions de communication auprès des Usagers sur l'exercice de leurs droits à travers le livret d'accueil (existence de personnes qualifiées au niveau du département, Alma).	**2021**
		Adapter la fiche d'évènement indésirable pour faciliter l'accès et l'utilisation par les Usagers.	**2020**
		Poursuivre la réflexion éthique au sein de nos établissements.	**2018**

CHAPITRES	PARTIES	AXES D'AMELIORATIONS	FICHE ACTION ECHEANCE
	3. Les outils à disposition des Usagers	Recueillir de manière explicite l'avis des Usagers à travers un outil adapté.	**2017**
		Favoriser l'implication des Usagers dans l'élaboration de l'ordre du jour des réunions.	**2017**
B. LES PROFESSIONNELS ET LEURS COMPETENCES	**1. L'accueil et l'intégration des personnels et ou stagiaires**	Proposer la formation tutorat à un professionnel de l'établissement.	**2017**
		Elaborer une plaquette de présentation pour les stagiaires, remplaçants et nouveaux entrants.	**2020**
		Proposer une visite des ESAT aux nouveaux entrants.	**2016**
	2. Les compétences des Professionnels	Consolider la place de l'Assistant de service social au sein du SAMO.	**2016**
		Valoriser le rôle de l'Educateur Spécialisé à	**2019**

CHAPITRES	PARTIES	AXES D'AMELIORATIONS	FICHE ACTION ECHEANCE
		travers des missions spécifiques dévolues.	
		Veiller à la complémentarité des métiers au sein des dispositifs en prenant en compte les orientations stratégiques du Projet d'Etablissement et du Projet Associatif.	**2020**
		Veiller à une mise à jour des fiches de poste	**2021**
		Mettre en place les entretiens professionnels	**2017**
		Renouveler et alimenter le Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels.	**2017**
		Enquête de satisfaction auprès du personnel et des Usagers.	**2021**

CHAPITRES	PARTIES	AXES D'AMELIORATIONS	FICHE ACTION ECHEANCE
V. LA DEMARCHE QUALITE DU FOYER DE PALHERETS	**5. Suivi de la Démarche Qualité**	La participation de trois Usagers est à mettre en œuvre (un par dispositif)	**2016**

Le plateau technique du Foyer d'hébergement de Palherets est composé de la façon suivante :



3. Modalités d'accueil

Le Foyer d'Hébergement de Palherets s'inscrit sur le département de la Lozère et plus spécifiquement sur le bassin de Marvejols. Le Foyer d'Hébergement de Palherets est constitué de plusieurs sites :

Un hébergement en chambre individuelle pour environ 40 personnes en unités de 10 sur Palhers.
Un hébergement en studio pour environ 29 personnes sur le quartier de Costevieille à Marvejols.
Des appartements sur la ville de Marvejols pour environ 12 personnes.

La partie située sur la commune de Palherets, domine la route départementale 808 à 5 km de Marvejols et 18 km de l'A75. Ce site est composé de la partie hébergement, des anciens bâtiments du Foyer qui abritent aujourd'hui les locaux des services généraux, le bâtiment administratif et le Service d'Accompagnement au Temps Libéré[17].

Le site de Costevieille se situe sur la ville de Marvejols, cet immeuble comprend au rez-de-chaussée et au premier étage le siège de l'Association le Clos du Nid. Les appartements et la villa sont quant à eux sur Marvejols.

Cette diversité des sites d'Hébergement permet de prendre en compte la notion de compétence mais aussi de choix quant au lieu de vie de la personne (ville/campagne).

Il nous parait important de favoriser cet équilibre afin d'offrir une palette d'hébergements attractive et de ne pas concentrer l'ensemble des dispositifs sur la seule ville de Marvejols ce qui ne favoriserait pas l'inclusion des Usagers.

Depuis 2015, un accueil de jour a été mis en place les matins, de façon à pouvoir accompagner de manière structurée les Usagers à temps partiels mais ayant toujours un statut de travailleur et sans projet de réorientation (SATeLi).

[17] SATeLi

Les personnes accueillies au Foyer d'Hébergement de Palherets disposent d'une notification d'orientation Foyer d'Hébergement et d'une notification Travailleur Handicapé délivrées par la Commission des Droits à l'Autonomie de la Personne Handicapée[18] de leur domicile de secours.

Le Foyer d'Hébergement de Palherets accueille des hommes et des femmes qui ont entre 18 et 60 ans. L'ensemble de ces personnes travaille aujourd'hui au sein des 3 ESAT de l'Association « Le Clos du Nid »

Le Foyer d'Hébergement ne peut répondre aux besoins de prises en charge sanitaire pour des troubles psychiques ou somatiques non stabilisés.

Les accueils au sein de notre établissement font l'objet d'un premier contact par le biais du Service d'Accompagnement à la Mobilité et à l'Orientation[19]. Le SAMO est en effet le guichet unique de réception des candidatures pour les ESAT, les Foyers d'Hébergement et le Service d'Accompagnement au Temps Libéré[20] de l'Association Le Clos du Nid.

La visite du ou des établissements est donc proposée en fonction du projet de la personne (souhait de travailler dans tel ou tel atelier ou d'être éloignée ou pas du centre-ville). Un stage permettant d'essayer un ou plusieurs ateliers et de vivre au sein d'un Foyer est ensuite proposé.

Ces étapes sont facultatives, seule les orientations « Foyer d'Hébergement et Travailleur Handicapé » de la Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées[21] sont obligatoires.

L'Etablissement est ouvert 365 jours par an. Les Usagers, en fonction de leurs projets ou possibilités, peuvent s'absenter (environ 35 jours accordés, en fonction de leurs souhaits et de l'activité des ESAT s'ils bénéficient de l'accompagnement de ces derniers).

Différents type de prestations peuvent être proposés en interne :

[18] CDAPH
[19] SAMO
[20] SATeLi
[21] CDAPH

Un accompagnement éducatif : accompagnement à l'élaboration des projets d'accompagnement personnalisé, à la vie quotidienne, aux activités internes et externes, à la vie affective et sexuelle, à la vie sociale et citoyenne, aux séjours vacances internes ou externes, à l'administration des traitements.

Un accompagnement infirmier : mise en place d'actions de préventions individuelles et collectives, d'éducation thérapeutique individuelle et collective, assure les soins somatiques, les accompagnements aux rendez-vous médicaux, assure la sécurité du circuit du médicament, le traitement des urgences médicales.

Un accompagnement psychiatrique : propose un accompagnement individuel continu ou ponctuel auprès des Usagers qui le souhaitent.

Un accompagnement psychologique : veille à la reconnaissance et au respect de la personne dans sa dimension psychique, à travers une démarche clinique, afin de contribuer à son épanouissement, son bien-être et son autonomie psycho-affective. Elle a pour mission principale l'accompagnement psychologique des personnes accueillies, dans le respect de leur libre choix et de leur libre adhésion.

Un service de nuit pour assurer la sécurité des personnes et des biens sur le site de Palhers et de Costevieille et désignation d'un cadre d'astreinte chaque nuit.

Un service administratif et comptable qui assure en lien avec la Direction la bonne gestion administrative et financière de l'établissement avec l'appui de la Direction Générale.

L'entretien des bâtis assuré par la personne de l'entretien avec le soutien de l'équipe technique de la Direction générale et des entreprises qui interviennent dans le cadre d'un contrat d'astreinte en cas de nécessité et d'urgence.

L'entretien du linge : cette prestation est confiée à l'ESAT Bouldoire pour le linge quotidien et une lingerie interne propose des prestations spécifique : entretien du linge délicat, repassage et retouches des vêtements.

L'entretien des communs : cette prestation est assurée par un service interne qui entretien les locaux communs sur Palhers et Costevieille. De plus ce service réceptionne les livraisons de repas confectionnés par la cuisine centrale sur les deux sites.

Les transports de 7h30 à 22h à l'aide du parc automobile disponible.

4. Coopération/mutualisation

Les Associations tutélaires et les Personnes chargées de mesure de protection :

- UDAF
- A.T.L.
- A.T.A.L.
- Mme LEOTY Lydie
- M. BOULAGNON Jacques
- Mme BOULAGNON Céline
- M. BAYOL Jean Paul

Les principaux partenariats aux services des Usagers et de l'établissement :

- Les foyers d'hébergement et ESAT de l'association
- ANPAA (Association Nationale de Prévention en Alcoologie et Addictologie
- UAPP (Unité d'Admission en Psychiatrie)
- SSR Château de Coulorgues (Soins de Suite et de Réadaptation)
- la Clinique Rech
- Centre Médico-Social de Marvejols
- Le CMP de Marvejols
- Les Médecins traitant
- Infirmiers et Sage-Femme libéraux
- Les Foyers d'hébergements et les ESAT de l'association
- Le SAMO
- Le Jardin de Cocagne 48
- Le Planning Familial
- SAVS et SAMSAH 48 – Services d'Accompagnements
- CHRS la Traverse (Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale)
- MDPH de Lozère (Maison Départementale des Personnes Handicapées)
- Conseil Départemental de Lozère
- Les organismes de formations

- La Gendarmerie de Marvejols
- L'APEFAO (Association des Parents des Etablissements Fondés par l'Abbé Oziol)
- La maison Peysson
- Equiphoria
- Les Familles d'accueil
- Les organismes de vacances adaptées
- Les centres pour les séjours de répit
- Le GEM (Groupe d'Entraide Mutuelle)
- Le CDSA de Lozère (Comité Départemental de Sport Adapté)
- Les Associations Sportives de Marvejols et alentours
- Complexe Sportif Euro-méditerranéen de Montrodat

Les établissements et services hors Association « ULISS » :

- CDAT de St Etienne
- Résidence Ray
- Foyer de vie de Meyrueis
- Foyer de vie de Ste Angèle
- Foyer ESAT Le Roc Castel
- CEMA Guillaumet
- IME Les Cévennes
- IME de Mauresque
- IME les Capitelles
- IME de Sillery

III. Activité de l'établissement

1. Service d'Accompagnement à la mobilité et à l'orientation

A. *Rappel des missions du S.A.M.O. et de ses évolutions récentes :*

Le S.A.M.O. est un service dédié à la gestion du parcours des usagers (admissions, mouvements internes et sorties), au sein de 12 établissements (4 Foyers d'hébergement, 4 ESATs, 4 M.A.S.) et un service (Service d'Accompagnement du Temps Libéré).

Ses missions sont les suivantes :

- Etudier la recevabilité des candidatures.
- Favoriser la synergie des mouvements entre établissements, de coordonner le processus d'admission entre les structures.
- Mener à bien les orientations internes et externes.
- Favoriser les partenariats et la transversalité du dispositif.
- Développer l'information des différentes offres de services proposées et constituer un service « ressources » (accueil, documentations, base de données,...).
- Etre un observatoire, un outil de pilotage, un service novateur et facilitateur.

Jusqu'en novembre 2016, Mme NOUANI et M. ROUE sont chargés de la coordination du dispositif « S.A.M.O. » et de l'organisation de la commission unique d'admission.

Fin 2016, l'objectif de la Direction Générale est de poursuivre l'ancrage du service.

Le S.A.M.O. devient donc un des services de la Direction Générale avec un professionnel dédié.

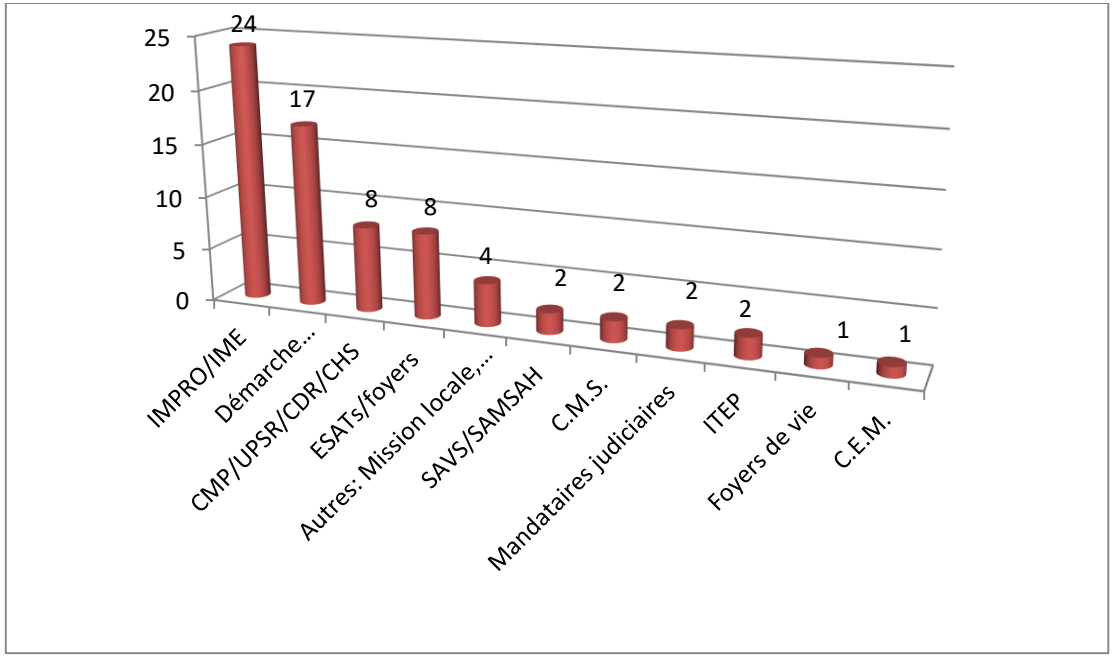
Il intègre alors dans son périmètre d'action l'E.S.A.T. et le Foyer d'hébergement de Civergols.

Au regard de la réussite de l'expérimentation S.A.M.O. pour les Usagers d'E.S.A.T./Foyer d'hébergement et afin de répondre aux exigences règlementaires et aux ambitions de spécialisation, les Maisons d'Accueil Spécialisés, gérées par U.L.I.S.S., rejoignent le service. La 1ère commission d'admission commune a lieu le 24 mars 2017. Un dossier unique d'admission est créé et mis en ligne sur le web de l'Association.

B. *Le S.A.M.O. Foyers d'hébergement/ E.S.A.T. en 2017*

Pour les Foyers/ESATs, le principe de guichet unique du SAMO, à de rares exceptions près, est acté. Les candidatures sont toujours nombreuses.

- **71** dossiers de candidatures reçus et accompagnés par :



Le nombre de candidatures venant d'IME et d'IMPro est le reflet du travail de partenariat mis en œuvre.

Cependant, ce lien est fragile et doit être entretenu en répondant avec souplesse aux demandes des établissements partenaires.

Ainsi, la multiplication des stages pour certains candidats pourrait, à terme, mettre à mal les relations avec nos partenaires qui ne comprennent pas ce mode de fonctionnement.

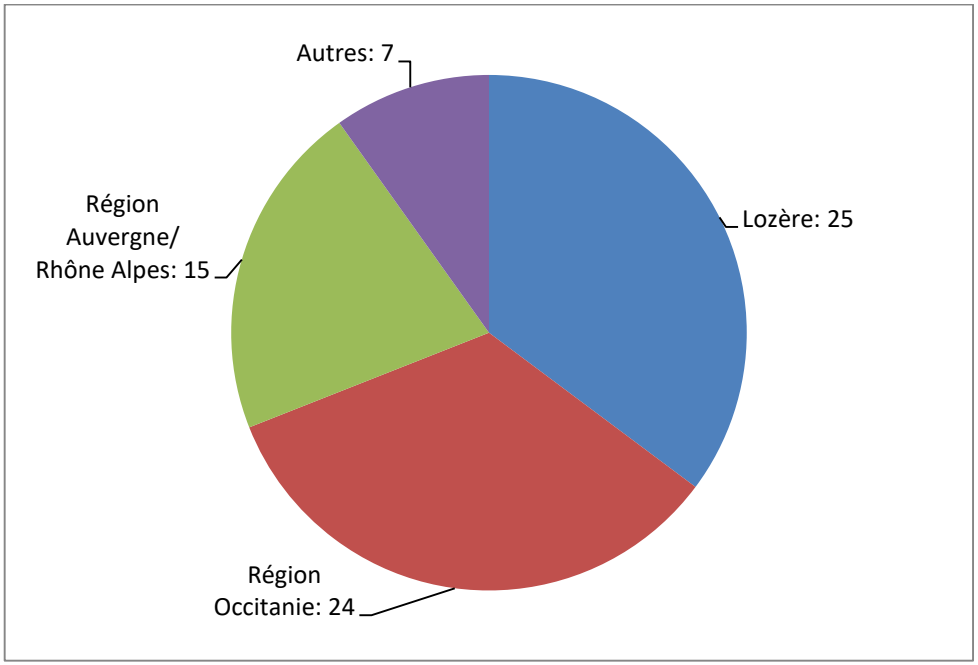
Les candidatures adressées par les personnes elles-mêmes ou par leur famille sont de plus en plus nombreuses. Les dossiers transmis sont parfois peu complétés par les personnes car elles ne sont pas accompagnées dans leur démarche par un établissement ou service.

Il semble donc nécessaire d'accompagner les personnes sans tout connaître de leur « vie précédente » et s'attacher à déterminer avec eux leurs besoins lors du stage ou dès le début de leur admission.

Les situations des candidats sont souvent complexes.

Certaines candidatures nous sont adressées en attente d'une admission dans un autre département.
Il est important d'intégrer cet état de fait dans nos pratiques et d'accepter d'accompagner les personnes dans leur parcours, le temps que leur projet aboutisse ailleurs.
Nous devons par conséquent construire le projet d'accompagnement en prenant en compte cette volonté des personnes de n'être accueillies de manière transitoire au sein de nos institutions.

en provenance des établissements ou d'un domicile :*



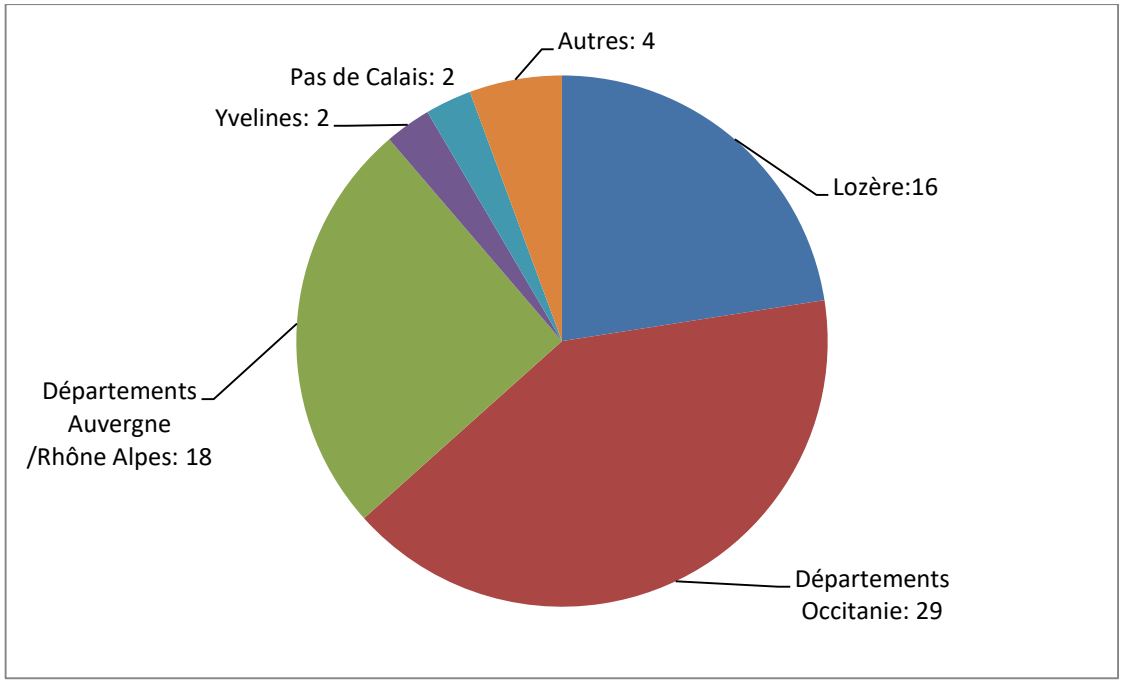
*n'est pas prise en compte la notion de domicile de secours

Le recrutement s'est recentré vers les établissements de Lozère, de la Région Occitanie et de la Région Auvergne-Rhône Alpes.

Cette dernière s'expliquant par les facilités offertes par l'autoroute A 75.

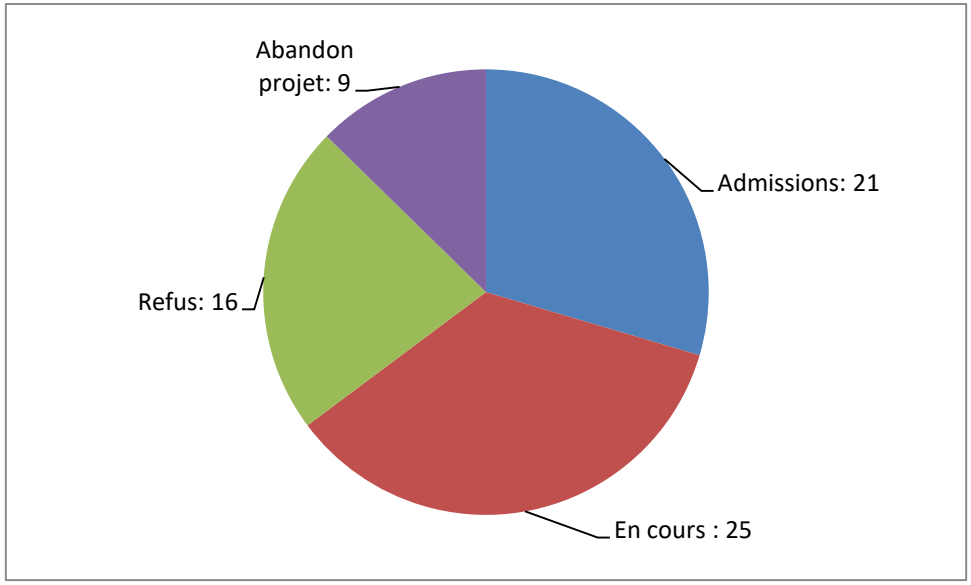
A quelques exceptions près, les personnes aujourd'hui ne souhaitent plus s'éloigner de leur famille ou de leurs proches et sont donc vigilantes quant aux temps de déplacement entre les établissements et le domicile familial.

Dont le domicile de secours est situé dans le département de :



Le recrutement national n'est plus une réalité aujourd'hui et s'explique par le fait d'ouvertures d'établissements dans certains départements et par le souhait, souligné dans le paragraphe précédent, de rester à proximité de ses proches.

Le traitement des 71 dossiers de candidatures reçus en 2017 :



Les refus sont encore nombreux dans la mesure où les personnes bénéficient de l'orientation E.S.A.T./F.H. Il conviendra pour 2018 de travailler la justification des refus afin de montrer de manière plus importante pour quelles raisons nos institutions ne peuvent accompagner les candidats refusés.

Concernant les mouvements en interne :

56 Situations de personnes sollicitant des mouvements inter-établissements ont été étudiées en 2017.
Ces possibilités permettent d'apporter, autant que possible, le choix d'un travail ou d'un lieu de vie le plus adapté possible à ses possibilités et attentes ainsi qu'un bien-être.

La notion de « parcours » est aujourd'hui intégrée aux pratiques des E.S.ATs et Foyers d'Hébergement.

Des dispositifs sont venus compléter le panel de réponses aux besoins des personnes accueillis en Foyer et ESATs : Accueil de jour, travail à temps partiel, SATeLi, accompagnement à la parentalité…

Quelques observations qualitatives :

- ✓ Le parcours des personnes accueillies est de plus en plus singulier et demande de plus en plus de souplesse et d'adaptation de nos dispositifs,
- ✓ L'étude des populations accueillies et de leurs besoins met en lumière des demandes nouvelles en termes d'habitat (habitat inclusif) et d'accompagnement éducatif (moins de contraintes et plus de conseils),
- ✓ Pour les E.S.A.Ts, on peut parler de « grand-écart » dans le profil des candidatures reçues :

Certains candidats ont un profil entre le Foyer de vie et l'ESAT et nécessitent des activités professionnelles avec peu de rendements (ex : conditionnement). Il existe une forte demande sur des activités professionnelles non proposées aujourd'hui par les ESAT. Certaines activités comme la cuisine et le service sont demandées.

Des mises à disposition en entreprise pourraient correspondre aux besoins et aspirations de ces personnes, de même que la mise en place du « travail accompagné ».

- ✓ L'augmentation significative des demandes d'accompagnement exclusif en E.S.A.T met en péril l'activité des Foyers d'hébergement,
- ✓ L'attractivité des établissements, mais aussi de la ville, est également interrogée par le nombre croissant de refus par des candidats admissibles,
- ✓ La taille du Foyer d'hébergement ou de l'E.S.A.T. constitue aussi un des éléments de l'orientation des personnes vers certaines structures à capacité plus modeste. Ainsi, certaines situations sont orientées par les psychologues vers le F.H. de Bouldoire ou vers l'E.S.A.T. de la Valette (ateliers de petite capacité) ou de Bouldoire, délaissant les établissements de taille plus importante comme le F.H. ou l'E.S.A.T. la Colagne,
- ✓ L'évolution générale montre que la filière IME-IMPro/ ESAT et Foyer/ Foyer de vie n'est plus la norme. Cela demande donc une adaptation de l'offre aux besoins et attentes de la personne,
- ✓ Les candidatures de personnes ayant des problématiques psychiques est en évolution, ce qui est une donnée importante pour les professionnels qui expriment leur crainte de ne pas être en capacité de proposer un accompagnement adapté (méconnaissance et manque de formation sont évoquées),

- ✓ Le manque de places en foyer de vie ou des modes d'accueil ne correspondant plus aux besoins des personnes sortantes de F.H. : Vie de couple, en appartement.

Partenariats institutionnels :

- **4** visites collectives ont été organisées en 2017 : I.M.E. Artes (Gard), I.M.E. Clairejoie (Allier) I.M.E. Perpignan (P.O), le C.D.R. de Maurs
- Des présentations du S.A.M.O. à l'équipe technique de l'IME Les Sapins, à l'ensemble des professionnels des C.M.S. du département de la Lozère, aux assistantes de service social du C.H.S. F. TOSQUELLES, aux assistantes sociales intervenants dans le champ du Handicap dans le Gard, aux équipes de la M.D.P.H. 34.
- Des participations à des journées portes ouvertes ou groupes de travail : Réunions du groupe A.G.I.L.L.E. avec le Conseil Départemental, Equipes Pluridisciplinaires d'Insertion sur le bassin de Marvejols et Mende, G.H.T., évaluation interne de l'IME Puy de CALES (12), rencontres avec les ITEP, rencontre avec la direction de l'ESAT/Foyer la Cézarenque (mise en place de stages de répit), CO.PIL Pacte Territorial d'Insertion, Rencontre du P.C.P.E. de Nîmes, journée « portes ouvertes » IMPro Le Galion, Rencontre Nationale « Du projet au parcours », Visite des établissements ADAPEI Haute-Loire et rencontre avec la coordinatrice, journée de sensibilisation à l'autisme
- Il est à noter pour cette année cinq nouveaux partenariats avec : l'I.M.E. Clairejoie (Allier), l'IMPro de MORNANT (Rhône), l'I.M.E. L'Ensoleillade, l'I.M.E. Les Platanes (30), l'I.T.E.P. de Bourneville. Des visites collectives ou individuelles de jeunes accueillis dans ces structures ont abouti à des candidatures.

C. Le SAMO en 2018

Un travail de création d'un dossier unique de candidature pour l'ensemble des établissements pour adultes de l'association est en cours. Il devrait y inclure la nomenclature des besoins « SERAFIN-PH » ce qui nous permettrait d'objectiver l'évaluation des besoins des personnes à accueillir.

Afin d'améliorer la qualité du service rendu et la réactivité nécessaire au traitement des candidatures, une nouvelle organisation du SAMO ESATs/foyers va être mise en place en 2018. Il s'agit notamment d'optimiser le traitement administratif des candidatures en le confiant à une personne qualifiée en secrétariat.

2. Quantitatif

⇨ Internat

Activités en journées	N	N-1	N-2
Théorique	29 565	29 646	29 565
Prévisionnel	26 864	26 699	26 757
Réalisé	24 553	25 800	26 067
Ecart Prévisionnel/Réalisé	- 2 311	- 899	- 690
Taux d'occupation	83,05	87,03	88,17

Le Foyer d'Hébergement de Palherets accueille à ce jour 73 Usagers pour une capacité d'accueil de 81.

Absentéisme des Usagers en nombre de jour	Convenance personnelle	Hospitalisations	Hospitalisations psychiatriques
	889	2	117

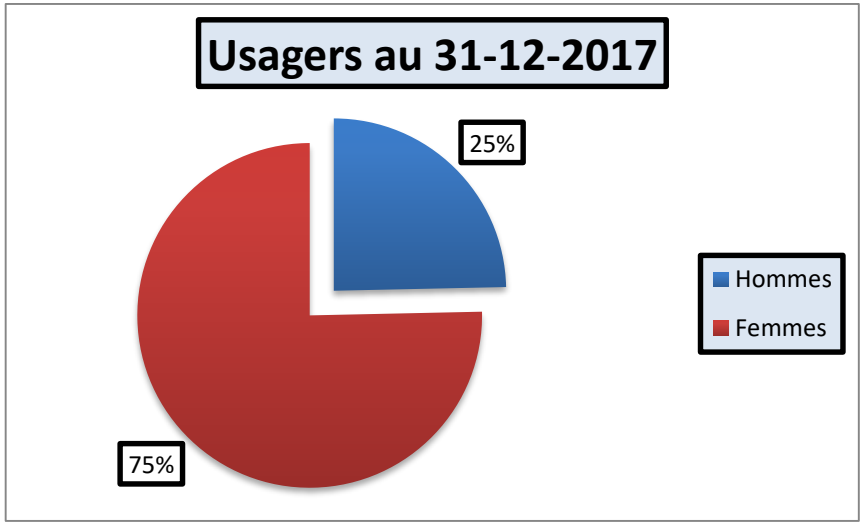
	Médiane 2016 FOYERS HEB		
Activité			
Taux de réalisation de l'activité	100%	100%	99,29%
Taux d'occupation	91,94%	93,50%	94,26%
Nbr moyen de journées d'absence	42,26	44,35	22,37
File active	32	34	104
Taux de rotation des lits (hors accueil temporaire)	6,25%	7,14%	8,20%
Taux de rotation des places financées en accueil de jour			

3. Qualitatif

A. *Profil des Usagers accueillis*

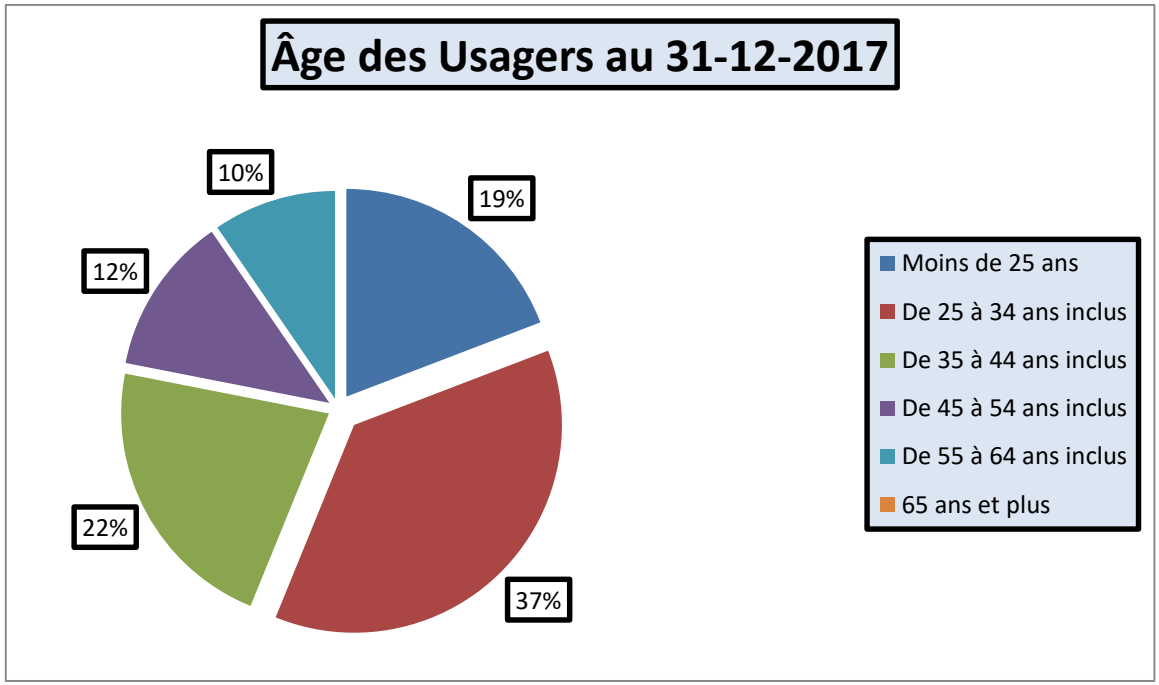
a. *Sexe*

Sexe	Nombre	Pourcentage
Femme	**18**	**25%**
Homme	**55**	**75%**



Cette répartition est stable depuis déjà quelques années. L'agrément du foyer stipulait à sa création que l'accueil était réservé aux adultes « masculins ». Ce n'est que dans les années 90 que les premières jeunes femmes sont accueillies.

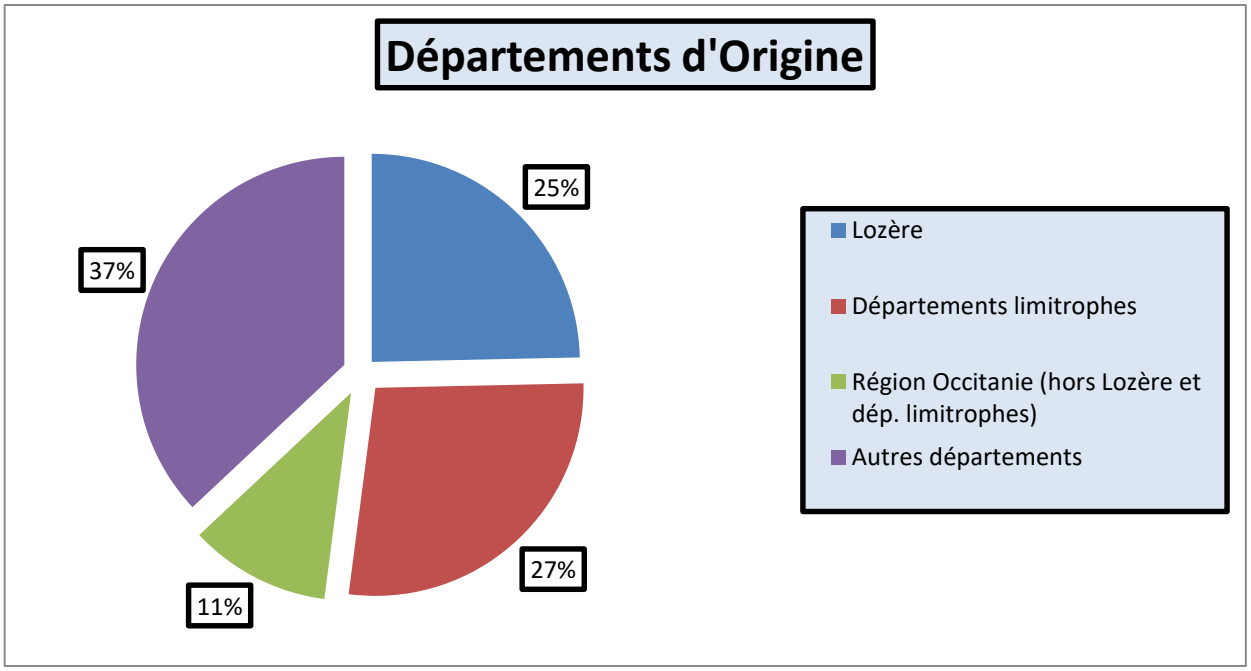
b. Tranche d'âge



Le public reste « jeune » suite aux nombreuses réorientations de ces dernières années. Nous préciserons ici que les réorientations vers des établissements accueillant des usagers de plus de 60 ans ne répond pas forcément à une demande des usagers qui auraient souhaité pour certains continués à être hébergés au Foyer d'hébergement de Palherets.

c. Origine des Usagers

Origine	Nombre	Pourcentage
Département de la Lozère	**18**	**25%**
Départements Limitrophes	**20**	**27%**
Région Occitanie (hors Lozère et départements limitrophes)	**8**	**11%**
Autre	**27**	**37%**

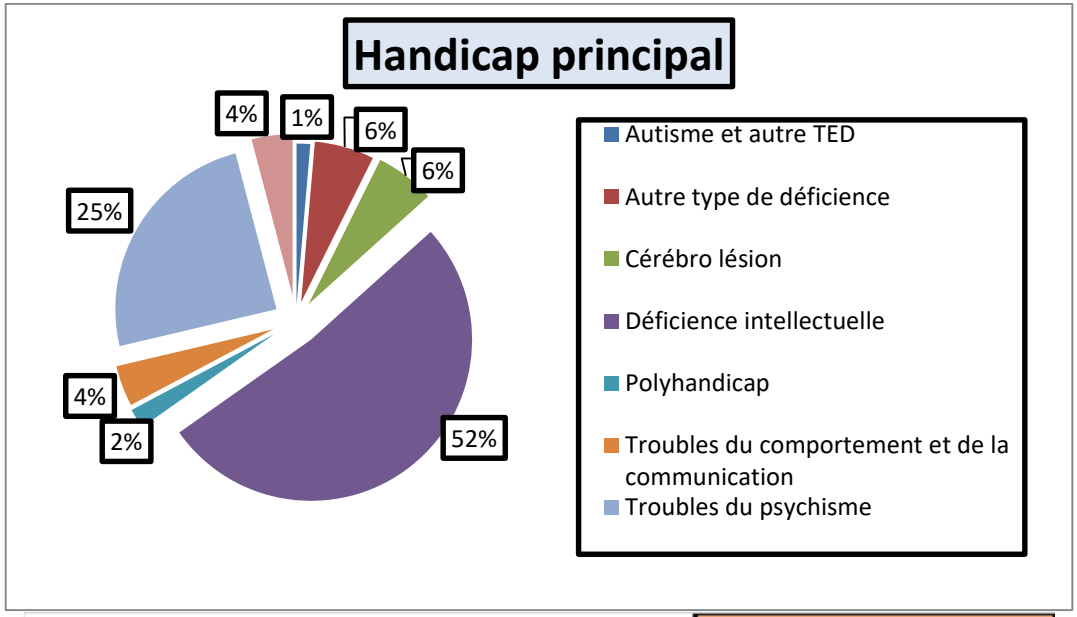


44 personnes sont originaires de la Région Occitanie, pourcentage en augmentation. S'agissant des départements plus éloignés, une grande partie des Usagers vient d'Ile de France et de P.A.C.A.

d. Typologie des handicaps principaux

Déficiences principales	Nombre	Pourcentage
Autisme et autre TED	**1**	**1%**
Autre type de déficience	**4**	**6%**
Cérébro-lésion	**4**	**6%**
Déficience du langage et des apprentissages		
Déficience intellectuelle	**38**	**52%**
Déficience métabolique		
Déficience motrice		
Déficience visuelle		
Polyhandicap	**2**	**2%**
Troubles du comportement et de la communication	**3**	**4%**
Troubles du psychisme	**18**	**25%**
Diagnostic en cours	**3**	**4%**

Nous pouvons constater qu'un grand nombre d'Usagers accueillis à Palherets présente une déficience intellectuelle souvent légère ou des troubles du psychisme. Les « autres types de déficience » regroupent les personnes atteintes de trisomie.

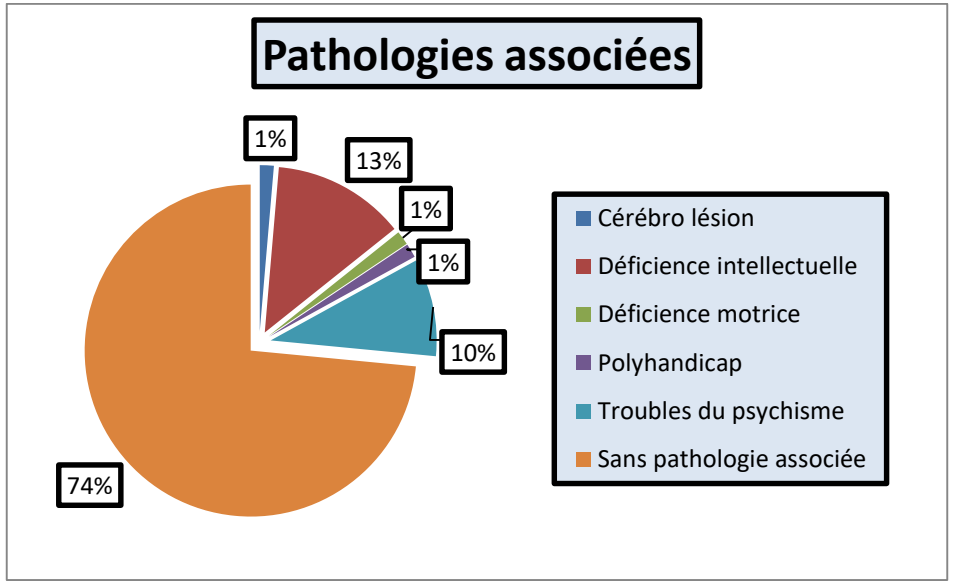


	Médiane 2016 FOYERS HEB		
	National	Régional	Lozère
Déficiences principales			
% déficiences intellectuelles	*76,34%*	*61,11%*	*27,27%*
% Autisme et autres TED			*1,30%*
% troubles du psychisme	*9,52%*	*21,05%*	*27,27%*
% troubles du langage et des apprentissages			
% déficiences auditives			
% déficiences visuelles			
% déficiences motrices			
% déficiences métaboliques			
% cérébro-lésions			*5,19%*
% usagers polyhandicapées			
% troubles du comportement et de la communication (TTC)			*9,92%*
% usagers en cours de diagnostic			
% autres types de déficiences			*5,19%*

e. Typologie des handicaps associés

Déficiences associées	Nombre	Pourcentage
Autisme et autre TED		
Autre type de déficience		
Cérébro-lésion	**1**	**1%**
Déficience du langage et des apprentissages		
Déficience intellectuelle	**9**	**13%**
Déficience métabolique		
Déficience motrice	**1**	**1%**
Déficience visuelle		
Troubles du comportement et de la communication		
Polyhandicap	**1**	**1%**
Troubles du psychisme	**7**	**10%**
Diagnostic en cours	**54**	**74%**

54 personnes ne présentent aucune pathologie associée.



	Médiane 2016 FOYERS HEB		
	National	Régional	Lozère
Déficiences associées			
% déficiences intellectuelles	*3,64%*	*6,25%*	*22,31%*
% Autisme et autres TED			
% troubles du psychisme	*11,54%*	*8,33%*	*1,64%*
% troubles du langage et des apprentissages	*2,78%*		
% déficiences auditives			
% déficiences visuelles			
% déficiences motrices			
% déficiences métaboliques			
% cérébro-lésions			
% troubles du comportement et de la communication (TTC)			
% autres types de déficiences			

f. Mesures de protection juridique des majeurs

Mesures de protection juridique des majeurs	Sans mesure de protection	Tutelle	Curatelle simple	Curatelle renforcée	Sauvegarde de justice	Habilitation familiale
Nombre de personnes concernées	**11**	**19**	**9**	**34**		

11 personnes ne bénéficient d'aucune mesure de protection à l'heure d'aujourd'hui. Les mesure de protection ne sont pas toujours mises en place avant l'entrée en établissement soit parce que la personne n'en a pas besoin soit parce que cette démarche fait l'objet d'une observation préalable, d'échange et de la recherche du consentement de la personne.

	Médiane 2016 FOYERS HEB		
	National	Régional	Lozère
% d'usagers bénéficiant d'une mesure de protection	85,71%	78,26%	77,32%

g. *Sorties définitives*

Sortie définitive	2017	2016	2015	2014
Accès au milieu ordinaire avec accompagnement	**4**	**1**		
Accès au milieu ordinaire sans accompagnement	**2**	**3**		**3**
Réorientation vers un ESSMS (hors EHPAD)	**2**	**4**	**4**	**2**
Retour en famille	**1**		**1**	
Admission en EHPAD	**3**			
Admission dans un établissement sanitaire	**1**			
Autre (famille accueil)	**2**			

Toutes les sorties de l'établissement sont préparés et en lien avec les projets de vie des Usagers.

- Accès en milieu ordinaire avec un accompagnement :
  - Une personne continue de travailler en ESAT et a un suivi SAVS
  - Un couple a cessé de travailler et est parti s'installer sans accompagnement éducatif en Charentes Maritimes avec un suivi CMP pour l'un des deux. Une demande de suivi SAVS a été demandée.
  - Une personne a choisi de passer vivre sa « retraite » à côté de chez sa sœur (dans le Var). Cette dernière assure le suivi de son frère.
- Accès en milieu ordinaire sans accompagnement :
  - Une personne a souhaité arrêter de travailler en ESAT et vivre en milieu ordinaire sur la ville de Marvejols, sans accompagnement éducatif.
- Réorientation vers un ESSMS /
  - Les deux personnes ont fait la demande de changer de Foyer d'hébergement et ont continué de travailler dans le même ESAT
- Retour en famille : Une personne a souhaité retourner vivre en famille (dans le Gard), ne se sentant pas prête à travailler en ESAT et de vivre en Foyer d'hébergement pour le moment. Le lien a toujours été maintenu avec cette dernière via l'activité

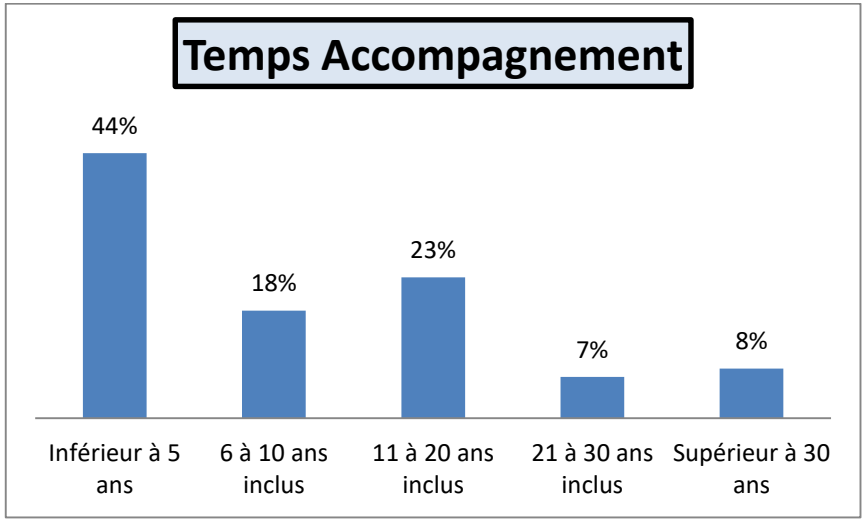
Football. Elle a repris contact avec le SAMO en fin d'année en demandant de pouvoir refaire un stage dans nos établissements.

- Admission en EPHAD : Les trois admissions sont en lien avec les projets de vie des personnes (deux admissions sur Mende et une sur Marvejols).
- Admission dans un établissement sanitaire : La personne a souhaité retourné dans un établissement sanitaire (UPSR). Elle souhaitait ne plus travailler, ni vivre en foyer d'hébergement et a demandé un projet de soin.
- Admission en famille d'accueil : les deux personnes (un couple) ont souhaité vivre en famille d'accueil. L'homme est parti en début d'année. Sa concubine a voulu le suivre au mois de septembre et a arrêté de travaillé en ESAT. Elle a néanmoins déposé un dossier de candidature dans le Cantal avant son départ mais ne pouvait attendre qu'une place se libère car elle voulait vivre avec son conjoint immédiatement.

	Médiane 2016 FOYERS HEB		
	National	Régional	Lozère
Motif ou destination sorties définitives			
DMS d'accompagnement des usagers sorties définitivement	1 581	1 963	3 977
% de sorties par décès			
% de sorties par hospitalisation			
% de sorties par retour à domicile ou milieu ordinaire	*28,57%*	*33,33%*	*28,57%*
% de sorties suite à une réorientation vers un autre établissement MS	*50%*	*50%*	*57,14%*
% de sortie destination inconnue			

h. Temps d'accompagnement moyen

Temps d'accompagnement	Inférieur à 5 ans	6 à 10 ans inclus	11 à 20 ans inclus	21 à 30 ans inclus	Supérieur à 30 ans
Nombre de personnes concernées	**32**	**13**	**17**	**5**	**6**



Nous remarquons que les Usagers récemment arrivés « bougent » plus fréquemment. 9 personnes sont présentes depuis plus de 30 ans, ce public ayant vécu un parcours institutionnel depuis l'enfance, est en pleine préparation de réorientation parfois sans possibilité d'accueil au sein de l'association malgré leur souhait ou tout simplement sur la Lozère pour ne pas perdre leurs repères.

i. Stages réalisés par les Usagers vers d'autres ESSMS

Nombre de stages réalisés par les Usagers	N	N-1	N-2	N-3
	6	8	11	4

- Une personne a réalisé un stage de 3 mois (67 jours) sur un autre établissement de l'association (Foyer hébergement de Bouldoire), dans l'attente de son admission dans ce dernier.
- Dans la continuité de leur projet personnel et professionnel (cessation d'activité), 2 personnes ont réalisé un stage dans un foyer de vie de l'association (Foyer de vie Saint Hélion) pour une durée de 18 et 19 jours.
- En lien avec leur projet de vie (pour des raisons de rapprochements familiaux), 2 personnes ont réalisé un stage dans un foyer / ESAT de l'Allier (centre Habitat de Ballore) pour une durée de 17 et 18 jours.

B. <u>Liste d'attente</u>

a. Candidatures

Nombre de candidatures	N	N-1	N-2	N-3
	Voir **	**30**	**26**	**43**

** Candidatures étudiées en réunion SAMO pour tous les Foyers d'Hébergement et non seulement pour le Foyer d'Hébergement de Palherets

b. Nombre de stagiaires accueillis

Nombre de stagiaires accueillis	N	N-1	N-2	N-3
	24	**16**	**13**	**12**

- 5 stages ont abouti à une admission en 2017.
- 6 admissions sont planifiées avant mars 2018.
- 1 stage verra une admission au foyer en SAE lorsque son amie pourra intégrer le foyer.
- 1 personne venant d'un IME n'a pas souhaité donné suite en raison de l'éloignement familial.
- 2 arrêts de stages à la demande des Usagers.
- 1 personne a réalisé trois stages mais une admission sera envisagée après son projet de soin en UPSR.
- 1 personne a souhaité vivre en milieu ordinaire ; le stage était prévu pour un hébergement et un essai en ESAT.
- 2 stages étaient planifiés sans projet mais avaient pour objectifs des séjours de répit.
- 2 stages de personnes venant de l'UPSR ont abouti à un retour à l'UPSR en raison d'une non admission dans un ESAT.

Nous voyons que malgré le nombre important de stagiaires accueillis, ces derniers ne font pas nécessairement le choix de rester. Pour les nouveaux entrants vivre en Lozère n'est pas forcément un choix mais est plutôt un « sas » en attendant une place dans le département d'origine.

c. Nombre de personnes sur liste d'attente

Nombre de personnes sur liste d'attente	N	N-1	N-2	N-3
	0	**0**	**0**	**0**

Le nombre de stagiaire accueilli en constante augmentation ne suffit pas à combler les places disponibles.

4. Adaptation des personnes accompagnées au Projet d'établissement

Les profils des personnes accompagnées correspondent-ils aux missions de l'ESMS ?
Taux de personnes en dérogation ou hors autorisation : **Néant**
Taux d'hospitalisation complète (dont domicile, hors consultations et séances) en %: **0.56**
Nombre moyen de journées d'absence des personnes accompagnées sur la période : 7.53
File active des personnes accompagnées sur la période (nombre de personnes accompagnées au 31.12 + les sorties définitives dans l'année) : **88 Usagers**
Taux de rotation des lits/places financés en % (nombre d'admission / nombre de lits) : **13.58**

	Médiane 2016 FOYERS HEB		
	National	Régional	Lozère
Taux d'usagers en dérogation			
Age des usagers			
16-19 ans			*1,03%*
20-24 ans	*9,93%*	*13,11%*	*13,11%*
25-29 ans	*12%*	*13,51%*	*13,11%*
30-34 ans	*10,64%*	*11,54%*	*14,88%*
35-39 ans	*10%*	*9,38%*	*14,75%*
40-44 ans	*10,53%*	*10,34%*	*9,84%*
45-49 ans	*12,50%*	*11,43%*	*9,84%*
50-54 ans	*11,11%*	*10,64%*	*6,56%*
55-59 ans	*8%*	*7,41%*	*9,09%*
60-74 ans			*1,64%*
75-84 ans			
85-95 ans			
+ de 96 ans			

5. Réponse accompagnée pour tous

L'établissement n'a pas été sollicité.

IV. L'Accompagnements

1. Zooms sur des temps marquants de l'année

Retour sur l'année 2017

- Réalisation de 40 projets personnalisés en 2017 (39 en 2013 et 33 en 2014, 50 en 2015 46 en 2016) sur 81 Usagers accueillis.
- Renforcement du partenariat avec le S.A.M.O. - Service d'Aide à la Mobilité et l'Orientation - (participation de la Chef de Services à environ une réunion par mois).
- Finalisation de la formation CAFERUIS du chef de Services.
- Réalisation de 33 fiches monographiques :
  - 10 fiches sur le thème « accompagnement à l'autonomie ».
  - 5 fiches sur les activités proposées à l'accueil de jour.
  - 3 fiches sur les actions de promotion à la santé.
  - 3 fiches sur les activités manuelles et culturelles.
  - 12 fiches sur les activités sportives et ludiques.
- Groupe de travail sur la « réécriture du règlement de fonctionnement » piloté dans un premier temps par la chef de services puis dans un deuxième temps par la Directrice et le Responsable Droits et Qualité associatif.
- Groupe de travail pour l'écriture d'un protocole sur « la gestion de la violence » piloté dans un premier temps par la chef de services du FH de Palherets à destination des équipes éducatives des FH de Palherets et Bouldoire, puis dans un deuxième temps par le Directeur du Foyer d'hébergement de la Colagne, à destination de l'ensemble des équipes éducatives des 3 FH.
- Groupe de travail piloté par la chef de services de la Colagne avec les professionnels des trois SAE sur une mutualisation à créer en 2018.
- Installation de coffres individuels dans chaque chambre afin que l'usager puisse conserver ses biens individuels.
- Installation de boites aux lettres individuelles garantissant la confidentialité de la correspondance.
- Poursuite de l'accueil de jour en matinée permettant aux Usagers travaillant à temps partiel de pouvoir occuper leur temps libre.
- Diversifications des activités sportives proposées l'éducateur sportif.
- Poursuite et développement des activités éducatives, ludiques, culturelles sportives, ainsi que soutien aux actions de préventions à destination des Usagers.

Projets 2018

SOURCE	AXE D'AMELIORATION	RESPONSABLE	DATE DE MISE EN ŒUVRE	FAIT OUI/NON	OBSERVATION
PE	Créer un règlement de fonctionnement pour la buanderie	CDS	31/12/2018		avec les services généraux
PE	Etablir une fiche d'évènement indésirable adaptée	DG	31/12/2018	en cours	Adapter aux usagers
PE	Etablir une procédure d'accompagnement en cas de refus de soins	CDS	31/01/2018		
PE	Faire signer le pap par chaque usager et l'archiver	CDS	31/12/2018		
PE	Mettre en place octime	CDS	31/12/2018	en cours	avec éducateurs spécialisés
PE	Mise en place des missions spécifiques: éducateur spécialisé	CDS	31/12/2018		
PE	Mutualiser les accompagnements à équiphoria	D	31/01/2018		courrier envoyé fin déc 2017 aux ESAT
PE	Dissocier Costevieille et site de Palhers par des plannings étanches	CDS	31/12/2018		
PE	Mettre en place un SAE unique	CDS Du FH La Colagne	31/12/2018		
PE	Mutualisation Accueil de Jour	CDS Du FH La Colagne	31/12/2018		
PE	Réorganiser le SAMO afin de fluidifier les parcours	D	31/12/2018		
CVS	Nouvelle buanderie à Costevieille+ Machine à laver	D	31/12/2018	en cours	PPI

PE	Revoir la signalétique des bâtis	DG	30/06/2018	en cours	
PE	Que faire pour les frais de séjours impayés avec sortie usagers de l'établissement	DG	31/12/2018		
PE	20% AAH supplémentaire pour les Usagers de Costevieille	D	31/12/2018		
PE	Mettre en place procédure de relance pour les frais de séjour impayé: prélèvement AAH	D	31/12/2018	oui	

Et le non réalisé de 2017 et 2016, à savoir :

SOURCE	AXE D'AMELIORATION	RESPONSABLE	DATE DE MISE EN ŒUVRE	FAIT OUI/NON	OBSERVATION
PE	Assurer une vigilance particulière sur la cohabitation des publics	CDS	09/07/2017	non	groupe de travail demandé par les équipes
PE	Mettre en place une table ronde à la fête de l'été sur la question des réorientations	D	31/12/2017	non	fête de l'été non réalisé en 2017
PE	Revoir le règlement de fonctionnement: par palier	CDS	31/12/2017	non	Fait par D
PE	Prévoir des rencontres formalisées avec les Usagers sur l'avancement des PAP	CDS	31/12/2017	non	
PE	Définir la fonction de coordinateur de projet	CDS	31/12/2017	non	
PE	Expliquer la première facturation aux usagers	CDS	31/01/2017	non	
PE	Impliquer les usagers davantage sur les temps de repas	CDS	31/12/2017	non	
PE	Mettre en place un référent usager pour l'accueil des stagiaires	CDS	31/12/2017	non	

PE	Mettre en place un Copil et piloter la démarche qualité: faire participer les usagers	CDS	31/12/2016	non	
PE	Remettre, lire et expliquer à chaque admission le livret et le règlement	CDS	31/12/2017	non	
PE	Lors de tout changement informer officiellement les usagers (arrivée salariés, stagiaires…)	CDS	31/12/2017	non	
PE	Proposer un protocole de traitement de la violence	CDS	31/12/2017	non	piloté par D du Fh La Colagne
Evaluation Externe	Mettre en place des réunions avec les usagers sur chaque groupe	CDS	31/01/2016	non	Equipes non accompagnées
Evaluation Externe	Elaborer un protocole d'accès au dossier de la personne	DG	31/12/2016	non	
NGP	Veiller à la représentation des Usagers au Copil	CDS	31/01/2016	non	
PE	Proposer un échange avec le CHRS et faire un bilan	D	31/12/2016	non	
PE	DUERP à mettre à jour	D	31/12/2017	en cours	
PE	Formation du personnel à l'empowerment	D	31/12/2017	programmé	
PE	Proposer une formation tutorat	D	31/12/2017	reporté	
	Etablir un nouveau planning des veilleurs	D	31/12/2016	à renouveler	
Evaluation Externe	Mettre en place des entretiens individuels d'évaluation et les entretiens professionnels	D	27/03/2017	à renouveler	
CVS	Nouvelle buanderie à Palherets	D	31/12/2016	en cours	PPI

CVS	Accès internet sur les lieux de vie ou dans les chambres	D	31/12/2017	non	
PE	Mettre en place une PC liaison froide de la réception des plats au service	CA	31/12/2017	non	
	Achat cuisine Lou Païo	D	31/12/2017	en cours	
PE	Mettre en place un partenariat pour les séjours de rupture	SAMO	31/12/2016	en cours	

2. Participation des Usagers

Pour le Conseil de la Vie Sociale :

SOURCE	AXE D'AMELIORATION	RESPONSABLE	DATE DE MISE EN ŒUVRE	FAIT OUI/NON	OBSERVATION
CVS	Nouvelle buanderie à Costevieille+ Machine à laver	D	31/12/2018	en cours	PPI
CVS	Nouvelle buanderie à Palherets	D	31/12/2016	en cours	PPI
CVS	Accès internet sur les lieux de vie ou dans les chambres	D	31/12/2017	non	
CVS	Garage pour scooter à Palherets et Costevieille	D	31/12/2014	oui	
CVS	Réfection du terrain de pétanque	D	31/12/2015	non	
CVS	Installation de stores dans les salles de repas à Costevieille	D	31/08/2015	non	

Par ailleurs un Comité repas se réunit à raison de trois fois par an avec les responsables de la production culinaire.

3. Vie sociale

ACCUEIL DE JOUR	LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI
De 9h à 9H15	Temps d'Accueil	Temps d'Accueil	Temps d'Accueil	Temps d'Accueil	Temps d'Accueil
MATIN (9h15 à 11h45)	**Atelier Informatique et Journal**	**Balnéothérapie** au CEM	**Remise en forme** au CEM	**Activité « Plein Air »**	**« Préparation des produits d'entretiens pour les unités»**
USAGERS	6 Usagers	6 Usagers	5 Usagers	5 Usagers	6 Usagers

Planning activités sportives réalisées par l'éducateur sportif :

LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI	SAMEDI	DIMANCHE
BALNEO à CHANAC	FOOTBALL	BASKET(1 sem/2)	RENFORCEMENT MUSCULAIRE	PISCINE		COURSE A PIED

(1 sem/2)			(1 sem/2)			
FOOTBALL CANOURGUE (ponctuellement)			BALNEO (1 sem/2)	RANDONNEES (ponctuellement)		PISCINE à SAINT GERMAIN
4 PERSONNES 8 PERSONNES	12 PERSONNES	10 PERSONNES	6 PERSONNES	5 PERSONNES		VARIABLE

L'éducateur sportif propose de nombreuses activités qui viennent rythmer la semaine : la musculation, des entrainements de football, la pétanque. la randonnée pédestre, la balnéothérapie et la remise en forme au Complexe sportif de Montrodat, la natation à Mende, le basket, des entrainements à la course pédestre, la pratique du tennis de table, un transfert à l'occasion de compétitions sportives (football).
L'éducateur sportif a aussi en charge d'animer le foyer lors des temps des week-ends et des soirées.

Principaux Projets Educatifs 2017 :

MOIS	PROJETS	NOMBRE D'USAGERS CONCERNES
Janvier	Le meilleur patissier de Palherets	12
	Compétition Football BEZIERS	22
	Championnat de basket ball - Marvejols	20
	Activité pâtisserie anniversaire	10
Février	Compétition Football BEZIERS	21
	Sortie Ski et Raquettes	16
	Restaurant groupe Piscine	7
	Sortie Bowling	12
Mars	Compétition Pétanque Bagnols sur Cèze	26
	match de football pro à Saint Etienne	12
	Compétition Football BEZIERS	21
Avril	Compétition Football Montpellier	6
	Compétition football Lunel	23
Mai	Sortie Reptilarium	23

	Championnat pétanque le monastier	30
Juin	Sortie lac de la cisba	9
	Sortie Karting	14
	Sortie mer unité Mistral	10
	Sortie Anduze	6
	Journée sport et amitié – le Monastier	20
	Sélection régionale football Toulouse	6
	Randonnée Brameloup	7
	Football contre équipe la Canourgue	6
	Restaurant de groupe mistral	6
	Restaurant atelier conte	8
Juillet	Sortie mer	5
	Sortie étang du Malzieu	7
	Randonnée baraque des Bouviers et grillade	8
Août	Randonnée Bonnecombe et grillades	8
	Apéritif du 15 août	15
Septembre	Repas soir pendant vacances été	6 à 12
	Sortie Brame du Cerf	9
	Randonnée sur l'Aubrac	8
	Brame du cerf	8
	Fête de l'oiseau au Puy	7
Octobre	Weekend championnat pétanque St Germain du teil	16
	Compétition Football à Mascoussel	22
	BRAME DU CERF	7
Novembre	Compétition Football à Béziers	17
	Activité pâtisserie	10
Décembre	Bowling restaurant Clermont Ferrand	16
	REPAS NOEL Palherets et costevieille	12

4. Santé

A. *Soins*

Rapport de l'Infirmière de l'établissement :

RAPPORT SERVICE MEDICAL 2017

	JANVIER	FEVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOUT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DECEMBRE	TOTAL
Arrêt Maladie	86	73	90	47	69	142	72	17	67	57	98	91	909
Hopital Marvejols			1	1	1	1					2		6
CH Mende									1				1
CH Lapeyronie	4												4
CHU PARIS					2	2							4
CH MILLAU			1										1
CHU NIMES					2								2
CDR													
SSR													
EATU													
Les Tilleuls													
CRF Montrodat													
Acc. de travail	10	35	3	9		15	12		4		4		83
Psychiatrie		21	28	30				10			8	31	128

	JANVIER	FEVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOUT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DECEMBRE	TOTAL
Généraliste	2				2		2			1	2		11
Ophtalmo	3	5	3	2	5	1	2		1	4	5		31
Dermatologue	3	1		2		2			2		1		11
Neurologue				2		1				1	3	3	10
Radiologue	1	6	8	5	4	3	5	1	3	8	5	7	56
sychiatre hors foyer			1		1	1				1	3		7
ORL	3		1	5	7	4	1			4	1	4	29
Chirurgien	4	6	4	4	1	3			6	8	4	1	41
Cardio		1				1						1	3
Anesthésiste			2		2					2	1		7
Endocrino	1				2	2						2	7
Pneumo	1		1	1		2		1	3	1			10
Rhumato		2									1		3
Gynéco	1	2	2			3	3	1	5	2	3	3	25
Urologue							1						1
Gastro entéro			1		1					3			5
Néphrologue	2		1			1						1	5
													262

PROJET

a) Service Soins

Le service paramédical intervient dans le cadre d'un objectif global d'accompagnement de la santé et d'accès aux soins. Pour cela il utilise les structures ressources du territoire afin d'assurer le suivi médical tout en respectant le choix du médecin traitant et des autres professionnels de santé libéraux (dentistes, pédicures, infirmiers libéraux….). Il assure la coordination entre tous les intervenants et tous les actes infirmiers visant à assurer le confort et l'éducation de l'usager.
Ce service est un service clé en terme de coordination des soins. Au cours de l'année 2017 une aide-soignante a été recrutée à mi- temps afin de préparer le départ en retraite de l'aide-soignante titulaire du poste. L'Aide-soignante recrutée a travaillé en doublure avec l'Aide-soignante titulaire et l'IDE assurant ainsi un temps nécessaire de transmission des informations (connaissance du public accueilli, des différents lieux de vie, intégration à l'équipe de salarié, coordination avec les partenaires extérieurs, accompagnement en consultation médicale, tenue du dossier de soins …)
Rapport d'activité des consultations médicales accompagnées par le service infirmier. (Confère tableau)
Pour l'année 2017 le service para médical a assuré plus de 250 accompagnements en consultations médicales ou accompagnements pour hospitalisations. Le nombre d'accompagnement reste stable depuis plusieurs années et se situe entre 250 et 280. Cependant nous observons une augmentation du temps d'attente en consultation qui peut être expliqué par une démographie décroissante des spécialistes sur le bassin de vie.
En ce qui concerne les consultations de généralistes le total n'est pas représentatif car ne sont comptabilisés que les RDV programmés par le service infirmier et les consultations à l'initiative du résident ne sont pas répertoriées.
En 2017 la prise en charge de patients issus de psychiatrie et l'absence temporaire du psychiatre a renforcé notre partenariat avec le CMP local pour les aides psychologiques et suivis secondaires.

Du 1er janvier au 31 Décembre 2017 :

- **Données sur les accidents de travail**

10 Usagers ont été victime d'un accident du travail dont un accident de trajet. Le nombre total de journées d'arrêt est de 83 jours ce qui représente une durée moyenne d'arrêt de 8,3 jours. On peut noter que cela reste des accidents de faible gravité.
On constate une forte diminution du nombre de journées d'accident du travail (AT) par rapport à 2016 (105 journées) et à 2015 (210 journées).

- **Données sur l'hospitalisation**

9 Usagers différents ont été hospitalisés, deux ont été hospitalisé quatre jours, un a été hospitalisé deux jours, six ont été hospitalisé un jour.
Le nombre total de journée d'hospitalisation est de 18 jours et la durée moyenne d'hospitalisation est de 2 jours.
Il s'agit essentiellement d'hospitalisations en ambulatoire pour examen d'exploration (examen endoscopique) ou intervention chirurgicale de types avulsion dentaire, exérèse dermatologique, chirurgie orthopédique, chirurgie du canal carpien ou séjour pour éducation thérapeutique (diabète).

On constate une baisse très significative du nombre de journées d'hospitalisation (70 journées en 2016 pour 15 Usagers concernés) et (35 journées en 2015 pour 7 Usagers concernés).

- **Hospitalisation en psychiatrie :**

Le nombre de journée d'hospitalisation en psychiatrie est de 128 jours. Là aussi on constate une diminution des journées d'hospitalisation par rapport à 2016 (196 jours et 7 Usagers concernés). Trois Usagers ont bénéficié d'un séjour en psychiatrie. Un résident est retourné à sa demande dans le CDR d'origine et n'a pas souhaité réintégrer le foyer, une résidente a bénéficié d'un séjour de rupture et un résident en situation d'urgence vitale suite à une décompensation.

- **Données sur les arrêts maladie**

Le nombre d'arrêt maladie est en baisse (909 jours) par apport à 2016 (1212 jours). En sachant qu'un résident totalise à lui seul 197 jours d'arrêt (Délai d'attente pour intervention chirurgicale).
Le nombre des Usagers ayant un arrêt maladie reste stable mais la durée de l'arrêt par prescription a diminué.

- **Données sur la consommation des médicaments**

En 2017, 77 % des Usagers ont eu recours à des traitements psychiatriques ou de médecine générale.
- 29 Usagers ont un traitement psychiatrique ou neurologique de type neuroleptique – anxiolytique –antidépresseurs – antiépileptiques ; dont 7 Usagers ont un traitement injectable retard.
- 13 Usagers ont un traitement psychiatrique et un traitement symptomatique de médecine générale.
- 16 Usagers ont un traitement symptomatique de médecine générale (cardiologie –endocrinologie …)
- 16 Usagers n'ont pas de traitement.

La consommation de médicaments la plus importante concerne les médicaments de psychiatrie ce qui correspond bien évidemment aux pathologies que l'on rencontre de plus en plus en ESMS.
La consommation des médicaments est importante, le nombre d'unité de prise de fond est en moyenne de 3,2 par résident et par jour ce qui correspond à 3 ou 4 molécules différentes.
17 Usagers consomment régulièrement des somnifères ou anxiolytiques au coucher. Pour l'année 2018 une action de prévention sur l'hygiène de sommeil est envisagée. De plus en plus de Usagers se plaignant de ne pas bien dormir.

- **Consultations du psychiatre du 1er janvier au 30 juin – (** le psychiatre ayant quitté l'établissement le 30 juin.)

27 Usagers ont rencontré le psychiatre dans le courant du premier semestre 2017 pour un total de 71 consultations. Consultations sous forme d'entretien ponctuel, de suivit ou de thérapie de soutien.

Un nouveau psychiatre a pris ses fonctions au mois de novembre 2017 et intervient ½ journée par semaine.
Il a rencontré 19 Usagers pour un total de 21 consultations.

Rapport de la Psychologue de l'établissement :

La psychologue est présente sur le dispositif de Palherets à hauteur de 0.50 ETP.
Durant l'année 2017 elle a été remplacée du fait de son absence. La reprise de sa fonction a eu lieu courant septembre 2017.

Ses missions restent inchangées. A savoir :

- Un travail clinique auprès des personnes accueillies qui a pour but d'offrir un espace de parole et d'écoute visant à faciliter l'expression et la mise en mots d'un vécu. Ces entretiens, peuvent permettre à certaines personnes d'approfondir un travail de questionnement et d'élaboration et pour d'autres, un apaisement et des recherches de solution(s). La psychologue assure ainsi une fonction de recueil et d'écoute des situations des personnes accueillies et proposent un étayage psychologique
- Un soutien et une sensibilisation des professionnels éducatifs à la dimension psychique et à la compréhension du comportement des personnes accueillies au sein du dispositif.
- Une collaboration avec l'équipe cadre, permettant de penser ensemble les difficultés rencontrées, les phénomènes institutionnels et y apporter des réponses qui font sens.
- Une contribution aux liens et à la coordination avec les professionnels extérieurs à l'institution (ESAT, autres Foyers d'hébergement, IME, SAMSAH, CMP, hôpital etc.). Mais aussi avec les partenaires extérieurs (Equiphoria, CMP, SAMSAH, SAVS, etc.), ainsi qu'avec le SAMO.

De septembre à décembre 2017, la psychologue en CDI a ainsi repris contact avec l'ensemble des Usagers mais aussi le personnel éducatif.
Dans l'avenir courant 2018, un projet de prévention est en cour d'élaboration : à savoir la participation d'un intervenant extérieur sous forme d'information auprès des Usagers sur la thématique des troubles du sommeil.

Jacques Virginie

B. *Actions de promotion de la santé*

- **Vaccination**

Lors de la période de vaccination antigrippale (novembre) il est proposé en systématique la vaccination aux Usagers porteurs d'une pathologie chronique**.** Par ailleurs **l**es Usagers qui le souhaitent sont également vaccinés.
Une attention est également portée à la vaccination DTPolio qui est suivit en fonction du calendrier vaccinal.
Des examens préventifs de dépistage sont réalisés de type biologie, mammographie pour les femmes, PSA pour les hommes, Hémocult….

- **Action de prévention collective :** Deux actions ont été proposées en 2017
  - ✓ La première en partenariat avec le CMS de Marvejols sur le thème de la « Vie affective et Sexuelle » dont l'objectif était de faire connaitre le CMS afin de permettre aux Usagers d'identifier un lieu d'information autre que le planning familial - Apporter les connaissances sur les moyens de contraception, les IST, les modes de dépistage - Prévenir les grossesses non désirées.
    Cette intervention s'est déroulée sous forme d'atelier interactif en petit groupe, avec un public uniquement féminin. Sur la base du volontariat, hors temps de travail.
  - ✓ La deuxième en partenariat avec AG2R – Via Santé sur le thème « Internet et ses dangers » dont l'objectif visait à permettre aux Usagers d'échanger avec un professionnel spécialisé pour mieux connaitre et mieux comprendre les risques d'internet – Etre informé sur les droits et devoir de chaque acteur dans l'institution – Développer des réflexes de responsabilité et de prudence dans la gestion de ses données personnelles sur la toile.
    Cette intervention s'est déroulée sous forme de conférence.

Nous rencontrons des difficultés pour mettre en place des actions de prévention collective en lien avec les partenaires, d'une part car elles dépendent des emplois du temps des professionnels déjà beaucoup sollicités sur le secteur et d'autre part il est difficile de mobiliser les Usagers sur leur temps personnel du fait des diverses activités.
De ce fait la prévention individuelle est privilégiée lors de chaque rencontre (conseil hygiéno-diététique, hygiène corporelle, réponse au questionnement individuel ….)

5. Activités citoyennes

D'une manière générale l'inscription dans des associations culturelles, associatives ou sportives n'est pas largement représentée. Les équipes éducatives soutiennent les personnes désireuses de s'inscrire dans la vie associative de la ville de Marvejols. Chaque année, les équipes sont présentes au forum des associations pour encourager et soutenir les initiatives individuelles.

Activités citoyennes :

- Activités sportives dans les clubs de sports de la cité :
    - Football à Montrodat : 1 usager
    - Judo à Marvejols ou Saint Chely d'Apcher: 2 Usagers

    Un Usager participe aux compétitions sur Narbonne, Mèze ou Toulouse
    - Poney club la crouzette à Marvejols : 3 Usagers
    - Basket sur marvejols : 1 usager
    - Club de Tennis de table sur Marvejols : 1 usager
    - Association de Yoga sur Marvejols : 1 usager
- Association caritative
    - Les restaurants du cœur : 1 usager
- Participation à la vie de la cité
    - Les journées citoyennes : 1 usager
- Pompiers sur Saint Urcize : 1 usager
- Atelier vannerie sur Marvejols : 1 usager
- Groupe d'entraide mutuelle : 1 usager
- 9 personnes sont inscrites sur les listes électorales sur le site de Costevieille et font valoir leur droit de vote. Sur le SAE, 4 personnes sont inscrites sur les listes électorales et utilisent leur droit de vote. Enfin sur Palherets, 3 personnes sont inscrites sur les listes électorales et font valoir leur droit de vote.

  Certaines personnes ont le droit de vote mais ne souhaitent pas s'inscrire sur les listes ; une communication et un soutien éducatif leur est proposé à ce sujet

6. Séjours vacances/transferts organisés par l'établissement

Les personnes accueillies au foyer de Palherets ont organisé leurs vacances de la manière suivante :

- Congés pris totalement sur place durant toute la période de fermeture de l'ESAT : 6 Usagers en été et 13 en hiver.
- Vacances en séjours adaptés (Loisirs Tous, Handiligue, Sud Evasion, ferme de Daude) : 30 séjours en été et 4 séjours en hiver
- Séjours en famille : 36 en été et 52 en hiver

Comme pour les années précédentes, la majeure partie des Usagers part l'été soit en organismes, soit en famille. Certains cumulent les deux. Le foyer de Palherets, en 2017, a continué de participer au financement des séjours en organismes, à hauteur de 550 € par semaine (dans la limite de 2 semaines).

TRANSFERTS

Février	**Conte Toulouse**	10 USAGERS
Mai	**Football Bayonne**	12 USAGERS
Novembre	**Randonnée Ardèche**	7 USAGERS

La demande de pouvoir réaliser des transferts à vocation sportives, ludiques ou culturelles est très présente au Foyer de Palherets. Pour cette année, comme pour l'année 2018, la Direction a retenu la possibilité de réaliser trois transferts.

7. Transport

Autonomie dans les déplacements :

- 10 personnes possèdent un véhicule sur le foyer d'hébergement (7 personnes possèdent le permis de conduire et 5 sont propriétaires d'un véhicule sur Costevieille. Sur le site de Palherets 4 personnes possèdent le permis et 1 personne a un véhicule et enfin sur le SAE 4 personnes ont un véhicule).
- 20 personnes possèdent un véhicule à deux roues (8 sur le site de Palherets, 5 personnes sur le SAE et 7 personnes sur le site de costevieille)
- Utilisation des services de covoiturage : Sur le site de Palherets 4 personnes font appel à ce service. Sur le site de costevieille, 3 personnes utilisent ce service et enfin sur le SAE, 1 personne a recours à ce service.
- Inscription à une autoécole adaptée gérée par l'ALLFS: 3 Usagers

V. Démarche d'amélioration continue de la qualité

1. Organisation de la démarche d'amélioration de la Qualité

Il apparaît que le projet d'établissement ou de service doit être considéré comme le référentiel de la démarche. En effet, ce dernier contient les valeurs et principes irriguant l'intervention auprès des Usagers, les actions menées et les améliorations structurelles à venir au profit des personnes accompagnées ou à accompagner.

La démarche d'amélioration continue de la qualité et de la gestion des risques ne doit pas seulement concerner l'accompagnement direct des personnes en situations de handicap mais également les services dits « support » tels que les Ressources Humaines, la Gestion, les Systèmes d'information, la Comptabilité, etc. S'agissant de services associatifs, des groupes de travail ad hoc pourront être mis en place.

La démarche s'appuiera sur des outils partagés afin d'assurer sa cohérence, notamment les Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles (ANESM notamment), le Dossier Unique de l'Usager, le Document d'Analyse du Risque Infectieux, etc.

La construction à poursuivre consiste à rechercher une organisation opérante harmonisée entre les établissements et services des deux associations. Le rôle de chaque acteur tend par conséquent à répondre à cette ambition.

- **Directeur** : Il est celui qui impulse et décide. Il fixe les orientations de travail du Copil à partir du Projet d'établissement, des améliorations à apporter observées, des remontées des Usagers, professionnels et proches, de l'analyse des fiches de déclaration d'évènements indésirables, des préconisations issues des évaluations internes et externes, des orientations associatives, du Projet associatif et des orientations des pouvoirs publics. Il valide les propositions d'organisation de travail en matière de démarche qualité émises par le CoPil (groupe de travail, rencontres, etc.).

- **Chef de services** : Il assure l'animation et la coordination de la démarche qualité, co-organise le fonctionnement du « CoPil Qualité », dont il est membre de droit, avec le référent « CoPil » (convocation, ordre du jour, compte-rendu). Participe à l'élaboration de la politique qualité. Assure le bon déroulement de la démarche et son adaptation au sein de l'établissement ou service. Il propose les modalités d'organisation de la démarche (inclusion de temps ad hoc dans les plannings, mise en place de partenariats, etc.) au Directeur.

- **CoPil « Qualité »** : Le CoPil a la charge de proposer les modalités d'action de la démarche d'amélioration continue de la qualité (questionnaire, groupe de travail, formations, organisation, partenariat, etc.) sur la base des orientations posées par la Direction. Il assure le suivi et la continuité de l'action. Il rend compte des actions menées, de leur déroulement et de celles à mener repérées.
  Son rôle n'est pas de conduire l'ensemble des travaux relatifs à la démarche mais de proposer une organisation à la direction et de conduire lesdits travaux.

  Composé de 5 membres issus des Usagers (selon les possibilités des personnes accompagnées) et des personnels des différents services. Afin de faire de la démarche une culture institutionnelle, il apparaît nécessaire que chaque salarié puisse être éligible. Le mandat de membre du CoPil est de 3 ans pour les personnels, sa durée pour les membres issus des Usagers est adaptée en fonction des possibilités de ceux-ci. Il est renouveler par tiers chaque année. La désignation des membres du CoPil est effectuée par le Directeur après un appel à candidature.

- **Référent « CoPil »** : il est désigné par le Directeur parmi les membres dans la deuxième année de leur mandat (assurant ainsi la connaissance du fonctionnement du CoPil et des dossiers en cours). Il anime le CoPil et assure son fonctionnement avec l'appui du Chef de services. Il assure le lien entre les acteurs de l'établissement ou service et la direction s'agissant de la démarche. Sa mission est d'une durée d'un an.

- **Secrétariat** : chargé de « l'assurance qualité » : collecte de documents, classification, mise en forme, suivi, etc.

- **Usagers** : Au-delà de ceux membres du CoPil, les Usagers sont conduits à participer à la démarche d'amélioration continue de la qualité et gestion des risques. Cette participation est à déterminer au sein de chaque établissement ou service : elle peut être active (questionnaire de satisfaction, plaintes et réclamations, déclaration d'évènements indésirables, etc.) ou passive (besoins collectifs repérés dans les projets personnalisés, recueil/observation par les professionnels, retours des proches, etc.).

- **Familles/représentants légaux** : peuvent être conduits à participer à la démarche via des recueils d'information.

- **CHSCT** : Selon les sujets traités, il peut être amené à participer à la démarche.

- **CVS** : Selon les sujets traités, il peut être amené à participer à la démarche. Il est informé des actions menées.

- **Groupes de travail** : peuvent être mis en place par la direction sur proposition du CoPil ou d'autres acteurs.

- **Direction générale** : traite les remontées d'informations quant aux orientations, aux actions menées, aux outils mis en place, à la durée de validité des outils, aux comptes rendus de CoPils, aux comptes rendus de CVS, de CHSCT, aux plans de formation, etc. Participe à la création

des outils nécessaires à la démarche, assure la formation des membres du « CoPil Qualité », coordonne les actions menées par les établissements et services, propose des orientations associatives (annexées à la présente note), participe à la démarche lorsque cela est opportun en appui des acteurs.

Axes d'amélioration rédigés par la Chef de Services:

Continuation de la démarche qualité suite à l'évaluation externe et renouvellement du Copil (professionnels et Usagers)

- Proposer à un Usager de guider un nouvel arrivant afin de faciliter l'intégration de celui-ci.
- Création d'un groupe de travail sur l'aménagement d'espace de convivialité dans l'espace Lou Paio.
- Création d'un groupe de travail pour l'élaboration d'un règlement intérieur des buanderies des sites de Palherets et costevieille.
- Créer un groupe de travail sur « la modification du cadre d'intervention en fonction des personnes accueillies »
- Groupe de travail sur la « réécriture du règlement de fonctionnement » piloté dans un premier temps par la chef de services puis dans un deuxième temps par la Directrice et le Responsable Droits et Qualité associatif.
- Groupe de travail pour l'écriture d'un protocole sur « la gestion de la violence » piloté dans un premier temps par la chef de services du FH de Palherets à destination des équipes éducatives des FH de Palherets et Bouldoire, puis dans un deuxième temps par le Directeur du Foyer d'hébergement de la Colagne, à destination de l'ensemble des équipes éducatives des 3 FH.
- Groupe de travail piloté par la chef de services du FH de la Colagne avec les professionnels des trois SAE sur une mutualisation à créer en 2018.
- Renouvellement des séances d'analyses des pratiques.
- Formations 2017 réalisées pour les professionnels éducatifs :
    - Facile à lire et à comprendre – 4 membres de l'équipe éducative
    - « l'accompagnement : repenser sa posture » - 8 membres de l'équipe éducative–
    - « Accueil d'un public vulnérable ou précaire présentant une ou des conduites addictives » 9 membres de l'équipe éducative.
- Formations mutualisées :
    - « Déficience cognitive et remédiation cognitive » - 1 membre de l'équipe éducative
    - « les dangers d'internet » - 5 membres de l'équipe éducative
    - « partenariat avec les familles » - 3 membres de l'équipe éducative

- « troubles psychotiques » - 1 membre de l'équipe éducative
- « travail en équipe et interdisciplinarité » - 1 membre de l'équipe éducative
- « les addictions : initiation à la santé mentale » - 2 membres de l'équipe éducative
- « Excel initiation » - 2 membres de l'équipe éducative
- « Initiation à la santé mentale » - 1 membre de l'équipe éducative
- « Perfectionnement Word » - 1 membre de l'équipe éducative
- « MAPA, gérer les agressions effectives ou potentielles » - 4 membres de l'équipe éducative
- « Excel perfectionnement « - 1 membre de l'équipe éducative

▪ Groupe de réflexion Ethique – 5 membres de l'équipe éducative.

2. EI et EE

Niveau d'avancement de la démarche d'évaluation interne (EI) :
Une démarche d'EI est-elle en cours ou réalisée ? Oui

L'engagement dans la démarche d'EI est-il programmé ? Oui

Si oui, à quelle date ? 30/10/2008

A quelle date vous êtes-vous engagé dans la démarche d'EI (1er comité de pilotage) ? Le 01/09/2007.

Le plan d'amélioration et son suivi ont-ils été formalisés ? Oui

Les résultats de votre démarche d'EI ont-ils été transmis aux autorités de contrôle et de tarification ? Oui

Si oui, à quelle date ? Le 03 octobre 2013

La démarche d'évaluation continue est-elle retracée chaque année dans le rapport d'activité ? Oui

Méthodologie de la démarche d'EI :
Les usagers et leurs représentants sont-ils impliqués dans la démarche d'EI ? Oui

Les proches des usagers sont-ils impliqués dans la démarche d'EI ? Oui

Les professionnels (salariés et libéraux) de la structure sont-ils impliqués dans la démarche d'EI ? Oui.

Les différentes catégories de professionnels ont-elles été impliquées dans la démarche d'EI ? Oui.

Les partenaires de la structure sont-ils associés impliqués dans la démarche d'EI ? Oui

L'évaluation interne du Foyer d'Hébergement de Palherets a été réalisée le 30/10/2008.

Niveau d'avancement de la démarche d'évaluation externe (EE) :
L'EE est-elle réalisée ? Oui

Le rapport d'EE a-t-il été transmis à l'autorité de contrôle et de tarification ? Oui

Si oui à quelle date ? Le 28/01/2015

L'EE est-elle en cours ? Non

A quelle date avez-vous démarré l'EE ? 26 mai 2014

L'EE est-elle programmée ? /

Si oui à quelle date ? /

L'évaluation externe du Foyer d'Hébergement de Palherets a été réalisée en mai 2014.

Le projet d'établissement a été rédigé en 2016.

3. Retour sur le plan d'actions 2017

SOURCE	AXE D'AMELIORATION	RESPONSABLE	DATE DE MISE EN ŒUVRE	FAIT OUI/NON	OBSERVATION
PE	Assurer une vigilance particulière sur la cohabitation des publics	CDS	09/07/2017	non	groupe de travail demandé par les équipes
PE	Mettre en place une table ronde à la fête de l'été sur la question des réorientations	D	31/12/2017	non	fête de l'été non réalisé en 2017
PE	Revoir le règlement de fonctionnement: par palier	CDS	31/12/2017	non	Fait par D
PE	Prévoir des rencontres formalisées avec les Usagers sur l'avancement des PAP	CDS	31/12/2017	non	
PE	Définir la fonction de coordinateur de projet	CDS	31/12/2017	non	
PE	Expliquer la première facturation aux usagers	CDS	31/01/2017	non	
PE	Impliquer les usagers davantage sur les temps de repas	CDS	31/12/2017	non	
PE	Mettre en place un référent usager pour l'accueil des stagiaires	CDS	31/12/2017	non	
PE	Mettre en place un outil pour les entrées et sorties de l'établissement plus responsabilisant pour l'usager	CDS	31/12/2017		
PE	Elaborer une fiche récapitulative d'information pour les usagers avant l'admission	SAMO	31/12/2017	oui	
PE	Prévoir une présentation formelle des services à l'arrivée des usagers	CDS	31/12/2017	oui	
PE	Inviter l'usager à conserver un exemplaire du PAP	CDS	01/01/2017		

PE	Maintenir le Comité Repas	D	31/01/2017	oui	
PE	Remettre, lire et expliquer à chaque admission le livret et le règlement	CDS	31/12/2017	non	
PE	Lors de tout changement informer officiellement les usagers (arrivée salariés, stagiaires…)	CDS	31/12/2017	non	
PE	Proposer un protocole de traitement de la violence	CDS	31/12/2017	non	piloté par D du Fh La Colagne
	Renouvellement du CVS	D	31/12/2017	oui	
PE	Mieux informer les Usagers sur leurs droits	D	31/12/2017	oui	Entretien à l'admission
PE	Lors de l'admission prévoir une présentation de la facturation des frais de séjour	D	31/12/2017	oui	
PE	Favoriser l'implication des Usagers dans l'ordre du jour du CVS	D	31/12/2017	oui	
PE	DUERP à mettre à jour	D	31/12/2017	en cours	
PE	Formation du personnel à l'empowerment	D	31/12/2017	programmé	
PE	Installer les coffres individuels dans les chambres	D	31/01/2017	oui	
PE	Proposer une formation sur l'évolution du champ médico-social à destination des services généraux	D	31/12/2017	oui	
PE	Proposer une formation tutorat	D	31/12/2017	reporté	
PE	Formation sur les droits des usagers: services généraux	D	31/12/2017	oui	

NGP	Réactualiser les fiches de poste	D	31/12/2017		
Evaluation Externe	Mettre en place des entretiens individuels d'évaluation et les entretiens professionnels	D	27/03/2017	à renouveler	
CVS	Accès internet sur les lieux de vie ou dans les chambres	D	31/12/2017	non	
PE	Mettre en place une PC liaison froide de la réception des plats au service	CA	31/12/2017	non	
PE	20% AAH supplémentaire pour les usagers du SAE	D	31/12/2017	oui	
	Achat cuisine Lou Païo	D	31/12/2017	en cours	
PE	Mise en place d'une nouvelle trame de facturation des frais de séjour	D	31/12/2017	oui	

4. Plan d'actions envisagé année 2018

SOURCE	AXE D'AMELIORATION	RESPONSABLE	DATE DE MISE EN ŒUVRE	FAIT OUI/NON	OBSERVATION
PE	Créer un règlement de fonctionnement pour la buanderie	CDS	31/12/2018		avec les services généraux
PE	Etablir une fiche d'évènement indésirable adaptée	DG	31/12/2018	en cours	Adapter aux usagers
PE	Etablir une procédure d'accompagnement en cas de refus de soins	CDS	31/01/2018		
PE	Faire signer le pap par chaque usager et l'archiver	CDS	31/12/2018		

PE	Mettre en place octime	CDS	31/12/2018	en cours	avec éducateurs spécialisés
PE	Mise en place des missions spécifiques: éducateur spécialisé	CDS	31/12/2018		
PE	Mutualiser les accompagnements à équiphoria	D	31/01/2018		courrier envoyé fin déc 2017 aux ESAT
PE	Dissocier Costevieille et site de Palhers par des plannings étanches	CDS	31/12/2018		
PE	Mettre en place un SAE unique	CDS Du FH La Colagne	31/12/2018		
PE	Mutualisation Accueil de Jour	CDS Du FH La Colagne	31/12/2018		
PE	Réorganiser le SAMO afin de fluidifier les parcours	D	31/12/2018		
CVS	Nouvelle buanderie à Costevieille+ Machine A Laver	D	31/12/2018	en cours	PPI
PE	Revoir la signalétique des bâtis	DG	30/06/2018	en cours	
PE	Que faire pour les frais de séjours impayés avec sortie usagers de l'établissement	DG	31/12/2018		
PE	20% AAH supplémentaire pour les usagers de Costevieille	D	31/12/2018		
PE	Mettre en place procédure de relance pour les frais de séjour impayé: prélèvement AAH	D	31/12/2018	oui	

5. Focus outils

OUTILS	FAIT OUI/NON	REVISION
Projet d'Etablissement	oui	
Livret d'accueil	non	Oui programmée
Règlement de Fonctionnement	oui	Oui programmée
Contrat de séjour-DIPC	oui	

VI. Gestion des Risques

1. Focus sur la lutte contre la maltraitance

Sur l'année 2017, 28 Fiches d'évènement indésirable ont été rédigées.

2. Actions de gestion des risques

Légende :

Fréquence	Gravité 1	Gravité 2	Gravité 3	Gravité 4
4	4	8	12	16
3	3	6	9	12
2	2	4	6	8
1	1	2	3	4

Tableau d'analyse :

N°	Provenance	Date	Source de l'évènement	Gravité	Fréquence	Criticité
1	Service ménage/lingerie	27/1/17	Production culinaire	1	1	1
2	Service Educatif	4/2/17	Vol	2	1	2
3	Service Educatif	5/2/17	Vol	1	1	1

4	Service Administratif	6/2/17	Appel téléphonique virulent	1	1	1
5	Service Educatif	9/2/17	Production culinaire	1	1	1
6	Service Educatif	6/3/17	Problème technique	1	1	1
7	Service Educatif	31/03/17	Vol	1	1	1
8	Service Educatif	2/4/17	Production culinaire	1	2	2
9	Service Educatif	4/4/17	Violence Usager sur Personne extérieure	2	1	2
10	Service Educatif	21/4/17	Blanchisserie	1	1	1
11	Service éducatif	27/4/17	Violence Usager sur salarié	2	2	4
12	Usager	6/5/17	Violence Usager sur Usager	2	2	4
13	Service infirmerie	20/7/17	Violence Usager sur Usager	2	1	2
14	Service Educatif	28/7/17	Blanchisserie	1	2	2
15	Service Educatif	17/8/17	Dégradation	1	1	1
16	Surveillants de nuit	30/8/17	Consommation de produit illicite	2	1	2
17	Service Educatif	11/9/17	Violence Usager sur Usager	2	3	6

18	Service Educatif	2/9/17	Violence Usager sur Usager	2	1	2
19	Service Educatif	15/10/17	Violence Usager sur Salarié	3	1	3
20	Service Educatif	20/10/17	Violence Usager sur Usager	3	1	3
21	Service Educatif	7/11/17	Vol	2	1	1
22	Service Educatif	23/11/17	Tentative de suicide	4	1	4
23	Service Educatif	7/12/17	Violence Usager sur Usager	2	1	2
24	Service Educatif	30/12/17	Violence Usager sur Usager	2	1	2

3. Ressources patrimoniales et sécurité

Contraintes architecturales spécifiques ?
Nous constatons qu'en termes de qualité d'accueil le site de Costevieille répond davantage aux attendus des nouveaux Usagers de par la configuration des hébergements (studios) individuels pouvant être équipés de kitchenettes et de par l'emplacement géographique (à proximité du centre-ville). Les Usagers ne possédant pas de moyen de locomotion ne sont donc pas dépendants des équipes pour se rendre en ville.

Date de construction ou date de la dernière grosse rénovation assimilable à une reconstruction ?
Le Foyer d'Hébergement de Palherets a été réhabilité en 2010.

Réalisation du diagnostic accessibilité des bâtiments ?

Il n'a pas été nécessaire de réaliser le diagnostic d'accessibilité sur Palhers en raison de la construction récente du bâtiment en revanche le diagnostic a été réalisé sur Costevieille le 5 juin 2015 et a mis en avant la nécessité d'identifier les marches et contremarches des escaliers ce qui a été réalisé en suivant.

Date de réalisation du diagnostic ?
Sur le site de Costevieille le 05 juin 2015.

Date de passage de la dernière commission de sécurité et Avis favorable de la commission de sécurité ?

Le Foyer d'Hébergement de Palherets se composant de différents sites, des commissions de sécurité distinctes se déroulent sur chacun d'entre eux.
Une commission de sécurité a eu lieu le 19 octobre 2017 sur le site de Costevieille (29 studios). Cette commission a émis un avis favorable.
Une commission de sécurité s'est déroulée le 10 novembre 2016 sur le site de Palherets (40 chambres). La commission a demandé la mise en place d'une double surveillance chaque nuit ce qui a été mis en place en suivant.

Respect de la réglementation incendie ?
Oui

Respect de la réglementation relative à l'amiante ?
Oui

Respect de la réglementation énergétique ?
Oui

Respect de la réglementation accessibilité ?
Oui

Nombre de chambres individuelles ?
Sur le site de Palherets : 40 chambres – Sur le site de Costevieille : 29 chambres.

Nombre de chambres installées au 31.12
Sur le site de Palherets : 40 chambres – Sur le site de Costevieille : 29 chambres.

Organisation des transports ?
Oui.

Nombre de véhicules adaptés au 31.12 ?
Néant.

Nombre de véhicules hors adaptés au 31.12 ?
10 véhicules (6 Palherets – 1 Costevieille – 1 SAE – 1 agent entretien – 1 Direction)

Accessibilité au transport collectif ?
Néant.

Plateau technique / équipement propre ? nombreux choix (ex : balnéo, salle de soins, pharmacie à usage interne, etc.)

VII. Actions en faveur de l'environnement

Les actions majeures en faveur de l'environnement se situent à deux niveaux :

-Au niveau alimentaire : Nous essayons au niveau associatif, de privilégier les circuits courts, l'achat de produits frais et parfois bio s'agissant des denrées périssables. Ainsi la production culinaire a revisité ses modes de commande et d'approvisionnement afin de valoriser les produits locaux. Le reste des achats est quant à lui revu afin d'être rationnalisé à travers un groupement d'achat. Nous poursuivrons nos efforts sur l'année 2018 car nos ambitions sont plus larges et doivent répondre à une attente forte des Usagers de bénéficier de plateaux repas individuels.

-Au niveau des déchets médicaux : la procédure travaillée au niveau associatif est déployée avec bien entendu une gestion des déchets médicaux conformes aux exigences légales.

VIII. Perspectives pour les années à venir de l'établissement

→Le Pôle Thérapeutique :

La mutualisation en un lieu des professionnels de soins constitue un enjeu majeur afin de mieux accompagner des Usagers qui manifestent sur l'ESAT, comme sur les Foyers d'Hébergement, une souffrance pour laquelle il nous faut inventer de nouveaux moyens d'accompagnements autres qu'éducatif : des ateliers thérapeutiques par exemples.

→ **Service de suite/Accueil d'urgence** :
Ces dernières années faute d'adaptation de nos structures et face à l'envie grandissante des Usagers de se détacher de tout « contrôle », ces derniers ont parfois claqué la porte de nos établissements. Ces mêmes Usagers ont souvent, dans les mois qui suivaient, arrêté de travailler et ont peu à peu glissé dans des situations de grande précarité. A cette précarité sont parfois venues s'ajouter des addictions et/ou de la délinquance.
Nous constatons par ailleurs que si nous gardons les portes de nos établissements ouvertes, ces mêmes Usagers peuvent parfois revenir même si l'environnement ne leurs convient pas tout à fait ou du moins garder le lien. Il serait donc intéressant de se pencher sur un dispositif offrant la possibilité à ces personnes de garder le lien avec les équipes de terrain mais hors de toutes structures. Cette mission s'inscrirait dans un cadre préventif et permettrait certainement à quelques personnes de raccrocher à un environnement plus stable. Par ailleurs, un point d'accueil ouvert à tous, au centre de Marvejols, paraît adapté pour maintenir ce contact avec d'anciens Usagers des établissements en détresse sociale pour lesquels le dispositif de droit commun est totalement méconnu.
Enfin nous pouvons être amenés à accueillir ces personnes dans l'urgence sur de l'hébergement et il semble donc important, à ce titre, de faire preuve de réactivité et de ne pas être bloqué pour des raisons administratives.

→ **Service d'Accompagnement Extérieur après 60 ans** :
De par nos autorisations, les personnes actuellement en appartement sur le dispositif SAE ont à 60 ans, trois alternatives :

- rendre l'appartement et repartir sur un habitat collectif en Foyer de Vie,
- s'inscrire sur liste d'attente du SAVS avec un accompagnement très réduit,
- rester en appartement sans accompagnement.

Afin d'assurer une certaine cohérence et de s'inscrire dans une logique de parcours, l'accompagnement du Service Extérieur devrait perdurer après 60 ans.

Le 11 avril 2018

Nathalie GAUMOND PLAZA

La Directrice

Docteur Jacques BLANC, Le Président

P/o Docteur Didier CHADEFAUX

Le Secrétaire