

LES FICHES-ACTIONS

Fiche - action n°1 : Garantir le respect des droits des usagers

Fiche - action n°2 : Elaborer et accompagner le contrat de séjour voire le projet personnalisé

Fiche - action n°3 : Garantir les droits et la participation des familles

Fiche - action n°4 : Assurer la continuité et la complémentarité des interventions

Fiche - action n°5 : Offrir un cadre respectant l'équilibre entre la vie individuelle et la vie collective

Fiche - action n°6 : Favoriser la parole des professionnels et assurer leur protection

Fiche - action n°7 : Assurer le soutien et la formation des professionnels

Fiche - action n°8 : Créer un cadre institutionnel cohérent

Fiche - action n°9 : Offrir un cadre de vie favorable à la sécurité, au confort et au développement

Ainsi, selon les trois axes organisant l'ensemble de ces fiches :

- L'utilisateur est *principalement* évoqué dans les fiches 1, 2, 3, 4 et 5,
- les professionnels sont *principalement* évoqués dans les fiches 6, 7, et 8,
- le dispositif institutionnel est *principalement* évoqué dans les fiches 5, 8, et 9.

Fiche-action N°1 :

Garantir les droits des usagers

Axes	Objectifs	Actions
<p>Droit à la sécurité et au bien-être des usagers</p>	<p>1. Assurer la sécurité matérielle et psychique de chacun des usagers</p>	<p>Assurer les VISITES À DOMICILE</p> <p>Mettre à disposition de locaux adaptés et aux normes</p> <p>Procéder à un équipement adapté des locaux et aux normes</p> <p>Etablir une adéquation entre profil des usagers et la mission de l'établissements et services</p> <p>Actualiser les formations SECOURISME SÉCURITÉ AU TRAVAIL</p> <p>Faire le suivi des interventions techniques dans les réparations/maintenances</p> <p>Assurer une communication entre professionnels éducatifs et techniques</p>
	<p>2. Identifier les besoins et les réponses à apporter</p>	<p>Veiller à la mise en place et au fonctionnement des CONSEIL DE VIE SOCIAL</p> <p>S'assurer de traiter ces besoins et les réponses dans les réunions de service</p> <p>Mettre à profit les VISITES À DOMICILE pour identifier ces besoins et les relayer</p> <p>Prendre le temps de la pré admission</p> <p>Elaborer des PROJET D'ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ avec la personne accompagnée</p> <p>Mettre en place une enquête de satisfaction</p>
<p>Droit à la dignité, et à l'intégrité des usagers</p>	<p>3. Veiller à la dignité et à l'intégrité des personnes</p>	<p>Afficher et communiquer la Charte des droits et des libertés de la personne accueillie</p> <p>Afficher et communiquer la liste des personnes qualifiées</p> <p>Veiller à la réponse aux besoins en hygiène et vêture dans un délai</p> <p>Mettre à disposition des appartements salubres et veiller au maintien de la salubrité</p> <p>Veiller au respect de l'intimité au sein de la relation d'accompagnement</p> <p>Assurer à chacun un espace privatif possible</p>

	<p>4. Veiller à la confidentialité des informations à caractère privé</p>	<p>Installer un système de base de données sécurisé</p> <p>Adapter les espaces d'entretien à l'exigence de confidentialité</p> <p>Respecter et faire respecter de la charte informatique</p> <p>Garantir l'accès sécurisé aux lieux de rangement des documents et d'archivage</p> <p>Faire une déclaration préalable des fichiers informatisés auprès de la CNIL</p>
<p>Droit à la participation de l'utilisateur à son devenir</p>	<p>5. Associer l'utilisateur au choix des prestations assurées par l'établissement ou par une organisation externe</p>	<p>Associer l'utilisateur à l'élaboration/actualisation du PAI ou PROJET D'ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ</p> <p>Associer les usagers à l'ordre du jour des CONSEIL DE VIE SOCIAL</p> <p>Associer l'utilisateur au choix des intervenants externes (non institutionnels) concernant son projet de séjour</p>
<p>Droit à l'information, à l'expression et à la participation</p>	<p>6. Garantir l'information des usagers sur leurs droits et leur participation</p>	<p>Afficher, remettre et expliquer la Charte des droits et libertés de la personne accueillie</p> <p>Remettre et expliquer le livret d'accueil</p> <p>Remettre et expliquer le règlement de fonctionnement</p> <p>Veiller à la mise en place et au fonctionnement des CONSEIL DE VIE SOCIAL</p> <p>Afficher et communiquer la liste des personnes qualifiées</p>

Fiche-action N°2 :

Elaborer et accompagner le contrat de séjour voire le projet d'accueil personnalisé

Axes	Objectifs	Actions
<p>Elaboration et communication d'un protocole d'accueil individualisé</p>	<p>1. Construire le contrat de séjour voire le projet personnalisé en collaboration avec la personne accueillie (et son représentant légal si possible)</p>	<p>Faire figurer dans le projet d'établissement ou de service le protocole d'accueil individualisé</p> <p>Programmer les séances d'élaboration et d'actualisation des contrats de séjour</p>
	<p>2. Elaborer un protocole personnalisé</p>	<p>Elaborer un PROJET D'ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ avec la personne accompagnée</p>
	<p>3. Construire chaque projet en équipe pluridisciplinaire</p>	<p>Réunir les acteurs concernés pour l'élaboration du PROJET D'ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ</p>
	<p>4. Communiquer le contrat de séjour, voire le projet à l'utilisateur et à son représentant légal</p>	<p>Communiquer le PROJET D'ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ à l'utilisateur</p>
<p>Suivi et évaluation</p>	<p>5. Associer l'utilisateur et son entourage, quand cela est possible, au suivi du projet personnalisé</p>	<p>Organiser les conditions de présence de l'utilisateur au suivi et à l'évaluation du PROJET D'ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ</p>

Fiche-action N°3 :

Garantir les droits et la participation des familles

Axes	Objectifs	Actions
Association des familles	1. Reconnaître et respecter la place des familles	<p>Identifier la présence d'une famille dans l'environnement régulier de la personne accueillie</p> <p>Respecter l'autorité parentale</p> <p>Solliciter la famille et l'associer (à chaque fois que cela est possible) à la mise en œuvre du PROJET D'ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ</p> <p>Adapter les espaces de rencontres entre la personne accueillie et sa famille</p> <p>Proposer des possibilités de rencontres de médiation entre la personne accueillie et sa famille</p>
Compétence des professionnels	5. Procurer aux professionnels le soutien institutionnel leur permettant d'être dans l'élaboration	<p>Mettre en œuvre les entretiens annuels individuels</p> <p>Repérer les besoins en formation et mettre en œuvre les formations correspondantes</p> <p>Mettre à profit les espaces d'élaboration conjoint : réunions de service, analyse des pratiques professionnelles,</p>

Fiche-action N°4 :

Assurer la continuité et la complémentarité des interventions

Axes	Objectifs	Actions
Continuité de l'intervention : de l'admission au départ de l'utilisateur (fiches 2 et 3)	1. Préparer la venue et l'accueil de l'utilisateur	<p>Mettre à disposition des locaux adaptés et aux normes</p> <p>Mettre en œuvre le protocole d'accueil figurant dans le projet d'établissement ou de service</p>

	2. Informer l'utilisateur sur le déroulement de son séjour ou de sa prise en charge.	Remettre et expliquer le livret d'accueil et le règlement de fonctionnement Elaborer le contrat de séjour ou le DOCUMENT INDIVIDUEL DE PRISE EN CHARGE, en présence de l'utilisateur
	3. Assurer la continuité du projet d'accueil et son suivi par un adulte référent	Désigner un référent projet S'assurer de la mise en oeuvre du PROJET D'ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ ou du PPE
	4. Préparer la sortie et assurer le suivi avec les nouveaux partenaires pendant une période déterminée	Evaluer la capacité d'autonomie de la personne accueillie tout au long de la prise en charge (PROJET D'ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ) Informier et accompagner vers les acteurs et dispositifs de droit commun

Fiche-action N°5 :

Offrir un cadre respectant l'équilibre entre la vie individuelle et la vie collective

Axes	Objectifs	Actions
Dimension individuelle et collective entre les usagers	1. Proposer une organisation de la vie quotidienne respectueuse des droits fondamentaux des personnes	Réévaluer et adapter le PROJET D'ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ à capacité d'organisation quotidienne de la personne et à ses besoins/demandes
	2. Prévenir les difficultés liées à la cohabitation	Assurer la présence d'une équipe éducative dans sa fonction de régulation Mettre en oeuvre les axes du règlement de fonctionnement afférent à la vie de groupe Favoriser la participation des personnes dans l'organisation globale, ce qui permet au groupe de se réguler
Des espaces personnalisés	3. Proposer des espaces personnels intégrés dans des locaux collectifs	Organiser un aménagement adapté prévoyant la complémentarité d'espaces individuels et collectifs Permettre la participation des personnes à l'aménagement/décoration des espaces de vie

Des interventions personnalisées	4. Personnaliser le contrat de séjour voire le projet de l'utilisateur	Elaborer et évaluer le contrat de séjour ou le DOCUMENT INDIVIDUEL DE PRISE EN CHARGE
---	---	---

Fiche-action N°6 :

Favoriser la parole des professionnels et assurer leur protection

Axes	Objectifs	Actions
Protection des salariés	1. Replacer le professionnel dans son statut de citoyen afin de réduire les risques de non-dénonciation de faits de maltraitances	Appliquer le règlement intérieur et le Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF) concernant la protection des professionnels dénonçant des actes de maltraitance S'appuyer sur la régulation par les chefs de services éducatifs
Contrôle des recrutements	2. Empêcher la répétition d'actes mais également le simple transfert de personnel mis en cause d'un service à un autre, d'un établissement à un autre...	Faire la déclaration aux autorités de contrôle Demander les fiches B2 et B3 Informers les autorités de contrôle de faits graves commis par un professionnel ayant été en fonction
Responsabilité civile, pénale ou administrative des personnes, des établissements et services	3. Déterminer les risques encourus en fonction du statut des usagers	Appliquer la loi sociale concernant les risques encourus face aux personnes vulnérables

Fiche-action N°7 :

Assurer le soutien et la formation des professionnels

Axes	Objectifs	Actions
<p>Qualification et compétences</p>	<p>1. Recruter des salariés qualifiés</p>	<p>Elaborer des fiches de fonction Rédiger des annonces adaptées Etablir et diffuser une procédure de recrutement claire</p>
	<p>2. Développer des compétences collectives de compréhension quant aux situations problématiques des personnes accueillies.</p>	<p>Effectuer les entretiens annuels individuels Elaborer un plan de formation en lien avec les besoins des établissements et services et leurs projets d'établissements et de services Mettre en place des réunions de service pluridisciplinaires (par exemple inviter les agents techniques) Veiller à installer et accompagner les analyses de la pratique professionnelle pour les établissements et services</p>
	<p>3. Clarifier les fonctionnements, les rendre lisibles pour tous les acteurs</p>	<p>Elaborer des procédures et protocoles relatifs aux fonctionnements et aux organisations spécifiques de chaque structure Elaborer les fiches de fonction Conduire les entretiens individuels annuels Procéder à l'intégration des nouveaux salariés</p>

Qualification et compétences	4. Prendre en compte la pénibilité du travail et favoriser un climat serein.	<p>Elaborer et mettre à jour le Document Unique d'Evaluation des Risques socio-professionnels</p> <p>Mettre en œuvre et évaluer une Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC)</p> <p>Répartir au plus juste la charge de travail</p> <p>Veiller et garantir une disponibilité du cadre hiérarchique à l'attention de chaque salarié</p> <p>Faire appel au travail en binôme, en cas de nécessité</p> <p>Effectuer les entretiens individuels annuels</p> <p>Réaliser l'évaluation des Risques Psycho-sociaux (RPS)</p>
	5. Prévenir l'usure et les risques professionnels.	<p>Elaborer et mettre à jour le Document Unique d'Evaluation des Risques socio-professionnels</p> <p>Mettre en œuvre et évaluer une GPEC</p> <p>Répartir au plus juste la charge de travail</p> <p>Veiller et garantir une disponibilité du cadre hiérarchique à l'attention de chaque salarié</p> <p>Faire appel au travail en binôme, en cas de nécessité</p> <p>Réaliser les entretiens individuels annuels</p> <p>Réaliser l'évaluation des RPS</p>
	6. Organiser les lieux de participation et les instances de représentation.	<p>Respecter les séances de travail DUP élargie</p> <p>Favoriser le mandat des IRP</p> <p>Instaurer des groupes de travail sur les conditions de travail</p>
Prise en compte des enjeux émotionnels	7. Organiser des lieux d'expression du vécu professionnel.	<p>Favoriser les analyses des pratiques professionnelles</p> <p>Mettre en œuvre le protocole de traitement des traumatismes liés à des incidents/accidents dont les salariés ont pu être victimes ou témoins</p> <p>Veiller et garantir une disponibilité du cadre hiérarchique à l'attention de chaque salarié</p>

Fiche-action N°8 :

Créer un cadre institutionnel cohérent

Axes	Objectifs	Actions
<p>Clarification du projet institutionnel et de ses articulations</p>	<p>1. Construire un projet en cohérence avec les orientations de la politique sociale, l'habilitation délivrée et l'éthique de l'organisme gestionnaire</p>	<p>Veiller à l'articulation ainsi qu'à la cohérence entre le Projet associatif et les Projets d'établissements et de services</p> <p>Veiller à l'articulation ainsi qu'à la cohérence entre les autorisations/habilitations délivrées et les Projets d'établissements et de services</p>
<p>Définition des méthodologies et des procédures</p>	<p>2. Proposer des actions ajustées aux besoins des usagers accueillis</p>	<p>Mettre en œuvre et évaluer régulièrement le PROJET D'ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ</p> <p>Réaliser des évaluations internes et externes et mettre en œuvre les plans d'action afférents</p> <p>Conventionner sur des partenariats de complémentarité de compétences</p>
	<p>3. Mettre en œuvre un processus participatif d'élaboration du contrat de séjour voire du projet personnalisé, véritables instruments de travail, évaluable et évolutif</p>	<p>Mettre en œuvre et évaluer le Contrat de séjour ou DOCUMENT INDIVIDUEL DE PRISE EN CHARGE, le PROJET D'ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ ou PPE</p> <p>Mettre en place des réunions spécifiques permettant de réguler les actions du PROJET D'ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ ou PPE</p>
	<p>4. Articuler les projets personnalisés avec le projet institutionnel afin de garantir la cohérence globale de l'intervention.</p>	<p>Veiller à l'articulation ainsi qu'à la cohérence entre le PROJET D'ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ/PPE et les Projets d'établissements et de services</p>

Différenciation et coordination des fonctions	5. Différencier et articuler les interventions	<p>Veiller à l'articulation ainsi qu'à la cohérence des interventions entre les établissements et de services et les fonctions-supports du Siège</p> <p>Veiller à l'articulation ainsi qu'à la cohérence des décisions des chefs de service et les cadres du Siège</p> <p>Veiller à l'articulation ainsi qu'à la cohérence des interventions entre les métiers et fonctions des équipes au sein des établissements et services</p> <p>Clarifier la lisibilité des fonctions et responsabilités</p>
	6. Communiquer en interne	<p>Optimiser les réunions d'organisation et de fonctionnement</p> <p>Veiller à l'actualisation des informations des tableaux d'affichage, du site web, ...</p> <p>Diffuser et mettre en oeuvre les protocoles et procédures</p> <p>S'assurer que les messages qu'on diffuse soient compris et compréhensibles</p>
Constitution des règles de fonctionnement et des instances pour leur contrôle et leur actualisation	7. Elaborer ou actualiser le règlement de fonctionnement	Elaborer en équipe, évaluer et actualiser le règlement de fonctionnement
Constitution des règles de fonctionnement et des instances pour leur contrôle et leur actualisation	8. Intégrer dans le règlement intérieur des salariés des dispositions relatives à la lutte contre la maltraitance.	Créer un groupe de travail pluridisciplinaire sur la création, la veille et l'actualisation des indicateurs de maltraitances et les réponses apportées ou à apporter

Fiche-action N°9 :

Offrir un cadre de vie favorable à la sécurité, au confort et au développement

Axes	Objectifs	Actions
L'hygiène et la sécurité	1. Garantir la sécurité des locaux et l'hygiène	<p>Etablir les protocoles de mise aux normes Hygiène et Sécurité</p> <p>Etablir les procédures d'évaluation de ces protocoles Hygiène et Sécurité</p> <p>Assurer la maintenance des locaux et des équipements</p> <p>Introduire dans les VISITES À DOMICILE des points de vigilance Hygiène et Sécurité</p> <p>Planifier des formations adaptées aux différents métiers sur les thématiques Hygiène et Sécurité</p> <p>Installer et renseigner régulièrement le registre de Sécurité dans l'ensemble des établissements et services</p>
Suivi de santé	2. Prévenir les problèmes médicaux ou médicamenteux	<p>Mettre en place des actions de prévention</p> <p>Instaurer des bilans de santé</p> <p>Vérifier l'ouverture des droits de protection sociale et d'assurance maladie</p> <p>Signaler et alerter sur toute situation susceptible de contamination</p> <p>Conventionner avec les acteurs de veille sanitaire</p> <p>Rechercher des interlocuteurs privilégiés concernant la veille sanitaire</p>
	3. Permettre l'accès direct à des médecins ou thérapeutes	<p>Promouvoir l'accès au soin en facilitant l'existence de médecin traitant pour chaque usager</p>
Le confort	4. Créer un environnement chaleureux et convivial	<p>Veiller à ce que les locaux soient adaptés</p> <p>Favoriser la participation des usagers à l'aménagement/décoration des espaces individuels et collectifs</p>

	<p>5. Maintenir en bon état les équipements mobiliers et immobiliers</p>	<p>Etablir les protocoles de mise aux normes Hygiène et Sécurité</p> <p>Etablir les procédures d'évaluation de ces protocoles Hygiène et Sécurité</p> <p>Assurer la maintenance des locaux et des équipements</p> <p>Introduire dans les VISITES À DOMICILE des points de vigilance Hygiène et Sécurité</p> <p>Installer et renseigner régulièrement le registre de Sécurité dans l'ensemble des établissements et services</p> <p>S'assurer de la capacité des usagers à faire usage des équipements techniques et électroménagers mis à disposition</p> <p>Sensibiliser les usagers aux coûts des réparations des équipements usuels</p>
<p>Ouverture sur l'extérieur</p>	<p>6. Favoriser la mobilité, les relations sociales</p>	<p>Favoriser l'acquisition d'une carte de transport</p> <p>Favoriser les accompagnements psycho-sociaux réalisés dans un environnement hors les murs</p> <p>Favoriser l'activation ou la réactivation des activités scolaires et de formation professionnelle</p> <p>Inscrire les actions des établissements et services dans un partenariat diversifié et renouvelé (loisirs, sports, culture, jardinage,...)</p> <p>Encourager la disponibilité des professionnels dans les activités</p> <p>Faciliter les modalités d'accès à des activités qui nécessiteraient des temps spécifiques et des organisations particulières</p>