



Centre Local
d'Information
et de
Coordination



COMMISSION EUROPÉENNE
Fonds social européen

equal
2004-2008
Combattre
les discriminations,
réduire les inégalités,
pour une meilleure
cohésion sociale



Liberté - Égalité - Fraternité
REPUBLIQUE FRANÇAISE
Ministère de l'emploi
et de la solidarité



REGION
Poitou
Charentes
la démocratie participative



CONSEIL GENERAL
DEUX-SEVRES



PAYS DE GATINE
PARTHENAY
"Le bien-être de tous est notre projet"

FICHES ACTION EQUAL/CLIC Bilan intermédiaire 1^{er} Trimestre 2007

Une Etude a été menée sur l'ensemble des services d'aide à domicile du territoire durant le premier semestre 2006.

Cette étude, en cohérence avec les besoins et attentes des services, les orientations définies dans la cadre du Schéma gérontologique des Deux-sèvres et le projet EQUAL initié par le Pays de Gâtine, a permis au Clic de Gâtine de définir des actions concrètes à mener sur le territoire.

« Cahier des charges pour l'accueil des personnes psychiquement dépendantes »

Rappel historique : Un comité de pilotage, composé de directeurs de Maison de retraite, de représentants de l'Association France Alzheimer, de la DDASS, de la DIPAS, du Pays de Gâtine et de l'Association Gérontologique de Gâtine, a débuté une réflexion sur la prise en charge des personnes psychiquement dépendantes et /ou atteintes de la maladie d'Alzheimer en Février 2005.

A la suite de quelques réunions, différents points ont été mis en évidence : en particulier, la nécessité d'établir un cahier des charges avec les familles afin d'élaborer un projet correspondant à leurs attentes, en s'appuyant sur les besoins et les manques qu'ils rencontrent. Cette réflexion en cohérence avec les actions du schéma gérontologique a été pris en compte dans le cadre du projet EQUAL « Des gens aux services des gens » menés par le Pays de Gâtine.

Objectif de la réunion : Recueillir la parole des familles sur les attentes et les besoins en terme d'accueil des personnes psychiquement dépendantes.

Quelles difficultés rencontrez vous à domicile ou en établissement ?

Quelles sont vos attentes en terme d'accueil de jour, temporaire et en établissements ?

Différentes rencontres ont eu lieu courant mars avec les familles de personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou apparentées. Celles-ci par leurs témoignages, nous ont permis de dégager les remarques et attentes des familles au cours de l'évolution de la maladie.

Suite à ces différentes rencontres un cahier des charges a été réalisé et adressé au Conseil Général afin de compléter le Schéma gérontologique du département.

Une restitution de l'ensemble du travail accompli lors de ces différents groupes de travail s'est tenue le 28 novembre 2006 pour validation des données.

Cette action n'est pas close et dès à présent, au-delà du travail d'analyse effectué, il a été entamé la mise en œuvre de fiches conseils en direction des familles (*qui pourraient être traduites en Espagnol et en Polonais dans le cadre de l'échange international*).

Ces fiches techniques qui seront créées conjointement avec des familles et des professionnels devront s'appuyer sur les pratiques au quotidien des aidants et permettre ainsi, outre un échange de pratiques, une continuité de l'accompagnement.

Ces fiches conseils auront plusieurs objectifs soit :

- apporter un environnement sécurisant, rassurant pour le malade, et donc un mieux être.
- permettre un rapprochement, un échange, une amélioration des compétences nécessaires à un accompagnement de qualité auprès des malades.
- permettre des rencontres entre familles et professionnels pour la mise en œuvre de celles-ci et pouvoir ainsi échanger sur un référentiel de bonnes pratiques commun.

Le contenu de ces fiches portera sur des éléments simples du quotidien soit, l'ergonomie du lieu de vie (ou comment adapter le lieu de vie à la maladie et éviter ainsi les situations in sécurisantes), la prise du repas (ou comment mettre en œuvre des méthodes simples permettant au malade de prendre son repas dans les meilleures conditions), le lever, le coucher, la toilette..... (ou comment partager son expérience, par des rituels, des imagiers, des pictogrammes, permettant au malade d'être stimulé au quotidien).

L'objectif pour la création de ces fiches est fixé au 30 Juin 2007. A l'issue, celles-ci seront adressées et disponibles pour l'ensemble des familles mais également pour les professionnels.

A ce jour, l'ensemble des thèmes retenus a fait l'objet d'une formalisation sous forme de fiches dont la validation finale est intervenue le 3 avril 2007 (cf annexe outil produit non formaté).

A l'issue, celles-ci seront présentées auprès de professionnels de l'aide à domicile (SAD et SSIAD) pour un ajustement éventuel.

Puis ces fiches seront présentées auprès de professionnels de Santé pour validation. L'ensemble des consultations sera achevé pour le 1^{er} juin 2007, date de lancement de l'édition. A l'issue, dès cette date, celles-ci seront en ligne sur le site « Des Gens au service des Gens ».

Poursuite de la phase 2 EQUAL (période 2007 – Avril 2008) :

La phase rédaction, validation étant achevée, le groupe de travail a souhaité que ces fiches concurrent totalement à la formation et l'information des professionnels de l'aide à domicile, des professionnels de santé, des familles et aidants. Pour cela, il est envisagé à

compter du mois de septembre 2007, une rencontre de l'ensemble des professionnels des services d'aide à domicile, conjointement avec les familles et aidants de chaque territoire.

Ces rencontres auront un triple objectif de :

- *formation des professionnels*
- *rapprochement des pratiques dans l'accompagnement et la prise en charge des personnes psychiquement dépendantes.*
- *Disposer d'un outil permettant d'établir un mode relationnel avec les familles et aidants non en demande actuellement.*

Ces informations/formations seront effectuées durant la période du 1^{er} septembre 2007 au 30 avril 2008. Il est envisagé de développer cette information/formation auprès des EHPAD durant la dernière phase EQUAL du 1^{er} trimestre 2008.

Nota : durant cette période d'information/formation auprès des services, un partenariat avec la CRAMCO est envisagé pour la prise en charge des crédits de remplacement durant la formation.

Transfert des travaux produits envisagés durant la Phase 3 EQUAL :

- *Mise en ligne de cet outil auprès de plusieurs sites référencés, outre la Base de données « Des Gens au service des gens » soit :*
 - *Conseil Général des Deux Sèvres,*
 - *Association France Alzheimer (national),*
- *Intégration de ces outils (recueil des besoins et attentes – Fiches outils) auprès des autres CLIC du Département des Deux Sèvres,*
- *Intégration de ces fiches outils en qualité de module de formation dans le cadre du catalogue de formation du CNFPT,*

Expérimenter un nouveau mode de garde itinérante de nuit pour les personnes âgées dépendantes

Au cours du 1^{er} trimestre 2006, réflexion sur la rédaction du projet de garde de nuit itinérante.

Motivations : Schéma Gérontologique de Départemental
Projet EQUAL

L'absence d'aide organisée pendant la nuit compromet souvent le maintien à domicile d'un grand nombre de personnes âgées (études des besoins locaux et services extérieurs).

Alternative intéressante au système onéreux de garde de nuit, la Garde Itinérante de Nuit s'inscrit naturellement dans la continuité de l'aide apportée la journée. Elle propose des passages programmés ou en urgence d'un professionnel, dans une double perspective de sécurisation et d'aide (coucher, déplacement la nuit, lever...)

I. Fondement du projet

↳ Définir les valeurs auxquelles se réfère le promoteur, prendre en compte celles-ci dans le montage du projet, ses finalités et ses missions.

↳ Rechercher des partenariats : mise en commun avec un service de jour, un organisme de téléalarme et un EHPAD.

↳ Etude de faisabilité.

II. Recrutement d'un chargé de mission en septembre 2006

Missions principales sur cette action :

↳ Appuyer le développement de nouveaux services,

↳ Rechercher des porteurs de projet sur le territoire de Gâtine,

↳ Mettre en place l'expérience sur le Pays de Gâtine au cours de l'année 2007.

Depuis le 1^{er} septembre 2006, la phase ingénierie de projet s'est mise en route.

Il a été effectué un appel à candidature auprès de l'ensemble des services d'aide à domicile et établissements pour personnes âgées du territoire de Gâtine.

Une étude préalable auprès de l'ensemble des services a permis de dégager un cahier des charges précis soit :

- Le mode de Garde de nuit privilégié,
- Le profil des professionnels (qualification),
- La quantification du besoin par territoire,
- Le contenu de l'offre de service.

Chaque projet est actuellement construit sur une base d'auto financement, soit, la prise en charge du service par la personne aidée elle-même.

Trois collectivités ont répondu à cet appel :

- **La communauté de communes « Espace Gâtine »** et plus particulièrement, la CCAS de Secondigny, le CCAS de Saint Aubin le Cloud, l'EHPAD « La Vergne et Manga ».

Le projet d'expérimentation s'est appuyé sur la structure EHPAD permettant de mettre à disposition du personnel pour assurer de la Garde itinérante de nuit sur le territoire.

Le projet est achevé. Il était en attente d'une autorisation de fonctionner de la part du conseil général.

Ce projet a bénéficié d'un élan certain durant la phase construction. Il est actuellement en cours de finalisation par une formalisation des derniers points d'accord soit :

- conventionnement entre le CCAS de St Aubin le Cloud, CCAS de Secondigny et EHPAD « La Vergne et Manga ».
- Mise en service de système d'alerte et de surveillance au domicile représentant un coût d'investissement.
- Volonté de démarrer le service avec des personnels non diplômés sous forme de contrat aidé ayant pour conséquence de pré former les professionnels.

Le démarrage du service n'est pas encore déterminé du fait de la difficulté actuelle d'être dans le « faire » et non plus dans l'analyse.

Et enfin, la diffusion de ce projet ayant été effectué par bulletin municipal a permis des retours positifs en terme de demandes mais les services se sont trouvés confrontés à un refus du fait de l'aspect payant du service.

Le projet est actuellement en ligne sur la Base données « Des Gens au Service des Gens »

- **La communauté de communes du Pays Thénezéen**

Ce projet s'est appuyé sur une extension de l'offre de service du service d'aide à domicile du pays thénezéen. La rédaction du projet est quant à elle plus complexe du fait de la réorganisation globale du service.

Par ailleurs, il s'appuyait sur une complémentarité de besoins dans le domaine de la petite enfance et plus particulièrement sur les gardes atypiques d'enfants au domicile. Une donnée « partage d'emploi » est en partenariat avec le Centre social et culturel des Forges.

A ce jour, la communauté de communes n'a pas souhaité s'engager dans cette complémentarité avec le secteur petite enfance.

Parallèlement, de multiples réunions ont fait apparaître des difficultés à être également dans le « faire ».

Après présentation des objectifs de mise en œuvre, des modalités attenantes, le comité de pilotage local souhaite donc dès à présent s'engager dans une démarche globale de restructuration soit :

- refonte totale du fonctionnement actuel (plannings) en partant sur deux équipes bien distinctes (matin/midi et Après-midi/soirée).
- Ce mode de fonctionnement, outre une rationalisation des moyens, doit permettre de pouvoir répondre à la demande pour des couchers tardifs ou change nocturne.

Un groupe de travail est en cours avec des salariés du service pour permettre une légitimité totale de cette refonte.

La finalité attendue est :

- Apport d'un nouveau service respectant le rythme de vie des personnes aidées.
- Rationalisation des moyens (ressources humaines)
- Amélioration des conditions de travail des personnels en postes par la mise en œuvre de plannings d'intervention leur permettant de bénéficier d'un équilibre professionnel et familial.

Une information permettant de recueillir les besoins et attentes des personnes aidées, des familles et aidants est diffusée via le bulletin communautaire le 2 avril 2007.

➤ **La CCAS de Parthenay**

Le CCAS de Parthenay a souhaité au démarrage de l'action EQUAL, mettre en œuvre une garde itinérante de nuit rattachée au service de soins infirmiers à domicile.

Le montage du projet a fait apparaître des difficultés de viabilité financière en terme de fonctionnement. Par ailleurs, le rattachement au SSIAD a posé des questionnements relatifs à la logique « soins » de la garde itinérante de nuit, plus particulièrement sur la légitimité à facturer un service alors que celle-ci pourrait être prise en charge par l'assurance maladie.

Le chargé de mission EQUAL du CLIC a donc été sollicité pour reprendre le projet à la base et étudier ainsi, sa faisabilité par un rattachement au service d'aide à domicile.

Un groupe de travail s'est créé avec un objectif de finalisation du projet pour le 15 avril 2007.

➤ **La communauté de commune du Val d'Egray conjointement avec l'Association ADMR de Champdeniers.**

Le service d'aide à domicile de la communauté de communes du Val d'Egray souhaite à présent s'engager dans une réflexion relative à une expérimentation de garde itinérante de nuit. Le souhait serait de pouvoir, comme sur le canton « Espace Gâtine », fédérer l'ensemble des acteurs de la personne âgée autour d'un projet commun.

Il est envisagé de construire ce projet à partir d'une structure EHPAD

Poursuite de la phase 2 EQUAL (période 2007 – Avril 2008) :

Les trois premières expérimentations doivent voir le jour courant premier semestre 2007 permettant ainsi de disposer d'une année pleine d'expérimentation avant la fin de la phase 2 EQUAL (avril 2008).

Transfert des travaux produits envisagés durant la Phase 3 EQUAL :

La phase 3 doit dès à présent intégrer une réflexion en terme de co-financement par la Conseil Général des Deux –sèvres sous forme d'allocation spécifique d'heures APA pour la garde itinérante de nuit. Les expérimentations en cours permettront donc de mesurer la réalité du besoin, permettant ainsi d'envisager des perspectives de prise en charge totale ou partielle.

Par ailleurs, la méthodologie, l'ingénierie de projet peuvent être transférées auprès de l'ensemble des CLIC du Département.

Appui et conseil technique aux services d'aide à domicile

Cette Action fait suite à l'étude menée auprès de l'ensemble des services d'aide à domicile du territoire de Gâtine par l'Association AIR durant le premier trimestre 2006.

Cette étude a généré un référentiel de difficultés rencontrées par les services dans leur gestion au quotidien dans plusieurs domaines soit :

- La gestion des ressources humaines (recrutement, formation, organisation...),
- La gestion prévisionnelle des compétences dans les services (évaluation, plan de formation, plan de carrière...),
- La mise en œuvre des outils de la Loi 2002-2 (projet de service, livret d'accueil, règlement de fonctionnement....),
- La préparation à une démarche qualité dans le service (recueil de besoins et attentes, enquête de satisfaction, amélioration continue...),

Il est proposé aux services de disposer d'un ensemble d'outils leur permettant une amélioration de leur organisation mais également l'appui et le soutien technique du chargé de mission pour la construction et la mise en œuvre de ceux-ci.

Un conventionnement et un échéancier ont été formalisés avec les services pour un accompagnement tout au long du premier semestre 2007.

Chaque appui et soutien fait préalablement l'objet d'un audit interne (Norme AFNOR/loi 2002-2) qui produit des fiches d'écart, permettant ainsi de hiérarchiser et planifier des actions concrètes.

Plusieurs services, majoritairement des collectivités sont dans cette démarche :

- CCAS de Parthenay
- APEF 79
- CCAS de Secondigny
- CCAS de St Aubin le Cloud
- CC Val d'Egray
- ADMR Champdeniers
- CC Pays Thénezéen
- SIVU AIRVAULT
- ADMR Ménigoute

Les autres services ne sont pas ou peu demandeurs d'accompagnement mais souhaitent se limiter à des réunions d'information (loi 2002-2....).

Poursuite de la phase 2 EQUAL (période 2007 – Avril 2008) :

La phase 2 doit permettre la poursuite de cet accompagnement GRH, loi 2002-2 jusque Avril 2008, date à laquelle un objectif global de conformité est posé ainsi qu'une rationalisation des moyens en œuvre dans les services. Celle-ci doit également préparer l'ensemble des services à s'engager dans une démarche de certification QUALITE.

La même démarche est entamée auprès de l'ensemble des services Handicap du territoire pour amener l'ensemble des acteurs à être dans une démarche commune à un niveau territorial (base de données emploi, réflexion sur des problématiques communes transport et vieillissement des personnes handicapées....).

- **Chaque intervention fait l'objet d'une convention locale entre le CLIC et le service, intégrant une logique de transparence, d'échange de pratiques et d'expérience :**

Pour exemple :

- *Il est construit avec chaque service sa propre enquête de satisfaction ou propre recueil de besoins et attentes ; en contrepartie, les résultats de ces enquêtes sont compilés dans un tableau commun annuel et compilé par le CLIC de Gâtine, permettant ainsi de remonter ces données auprès du Conseil Général des Deux Sèvres, et ainsi, alimenter la Construction du Schéma Gérontologique Départemental.*
- *Chaque projet de service et autre outil loi 2002 est en ligne sur la base de données « Des Gens au service des Gens »*

Transfert des travaux produits envisagés durant la Phase 3 EQUAL :

La phase 3 fait apparaître dès à présent la nécessité de transférer la méthodologie globale auprès de l'ensemble des CLIC du Département.

Par ailleurs, une réflexion doit dès à présent intervenir sur la pérennité de cet accompagnement voire un développement auprès de l'ensemble des structures et services personnes âgées et personnes handicapées, de manière à permettre une réelle coordination territoriale entre tous les acteurs. Cette mission pourrait être transférée dans le cadre des missions du CLIC, permettant ainsi de préserver une synergie autour de la personne âgée et personne handicapée.

Nota : Le CLIC de Gâtine intervient également conjointement avec un autre partenaire (Fédération ADMR des Deux-Sèvres) dans la construction et la mise en œuvre d'un plan de formation inter services. Cette action a pour objectif :

- L'accompagnement des services dans une réelle Gestion prévisionnelle des compétences,
- La rationalisation des moyens en permettant la mise en œuvre de formations au niveau local,

- Le renforcement et le partenariat entre le CNFPT, les organismes de formation et les services,
- Un partage de pratiques, compétences, entre l'ensemble des salariés des services,
- Un ajustement des compétences requises et compétences acquises,

Mise en synergie des services

Comme suite à l'étude menée auprès des services, un besoin de mise en synergie, de partage d'expérience, de coordination, a été repéré.

Il a été proposé aux services de valoriser les différentes actions menées, d'optimiser les ressources de chacun par le support d'une base de données informatisée.

Cette base de donnée est constituée d'une double entrée, « grand public » et « professionnels des services ».

Dénoté **portail « Des gens au services des gens »**, elle regroupe les informations suivantes :

- Documentation technique en ligne (RH, Outils loi 2002-2, qualité.....)
- Liens permettant aux services de bénéficier d'informations relatives à la réglementation en vigueur (droit du travail, réglementation de l'aide à domicile...)
- Suivi des actions mises en œuvre sur le territoire dans le cadre d'Equal,
- Base de données Emploi (liste de demandeurs d'emploi formés, disponibles pouvant intervenir auprès des services et capacité de partage d'emplois entre services)
- Forum inter-services permettant un échange des potentiels, des informations de chaque territoire,
- Documentation opérationnelle relative au plan de formation inter-services,

Cette interface « Base de données » doit permettre également la mise en ligne de l'ensemble des informations concernant les services, dans un souci permanent d'échange, de valorisation et d'amélioration de l'offre de service.

Poursuite de la phase 2 EQUAL (période 2007 – Avril 2008) :

Celle-ci est opérationnelle depuis le 15 décembre 2006 sur le secteur « personnes âgées » et son extension « famille et enfance », « personnes handicapées » est prévue pour l'année 2007 (la montée en charge est progressive).

A ce jour, il existe un tableau en temps réel de suivi des connexions des services permettant, durant la phase expérimentale, de mesurer la cohérence de cet outil

Par ailleurs, l'accès « grand public » est également programmé pour l'automne 2007.

Transfert des travaux produits envisagés durant la Phase 3 EQUAL :

Il est envisagé la poursuite de l'hébergement au Pays de Gâtine de cette base de données et un conventionnement avec le CLIC pour le pilotage des chapitres « Personnes âgées » et « Personnes handicapées » en lien avec la coordination/synergie des services et Etablissements.

Associé à cette base de donnée, un outil d'optimisation de la vigilance auprès des personnes âgées est mis en œuvre sur une grande partie du territoire.

Cet outil « **Portail Service vigilance** » a plusieurs objectifs soit :

- Développer une culture de vigilance aux domiciles des personnes à domicile et fragiles
- Partager l'information entre les professionnels sociaux et sanitaires,
- Se sentir moins seul face à un problème,
- Anticiper les évolutions de prise en charge,
- Faciliter le retour à domicile suite à une hospitalisation,
- apporter un service de la meilleure qualité possible aux bénéficiaires,
- Participer à l'agrément qualité des services d'aide à domicile
- Valoriser l'accompagnement existant et partager ses expériences, ses difficultés, pour une amélioration de la qualité de vie de la personne aidée.

La mise en œuvre, la formation des personnels et le suivi des différentes bases de données « Des gens au service des gens » et « réseau de Vigilance » sont assurés par le Chargé de mission du Clic de gâtine en partenariat avec la société ISAS (développeur de l'outil).

A ce jour, le portail service vigilance est étendu sur les deux tiers du territoire soit :

- CC AIRVAULT/ST LOUP (SAD du SIVU – SSIAD ADMR)
- CC PAYS THENEZEEN (SAD CC PAYS THENEZEEN – SSIAD ADMR)
- CC ESPACE GATINE (CCAS ST AUBIN LE CLOUD – CCAS SECONDIGNY SSIAD CHATEAU BOURDIN)
- CC MAZIERES EN GATINE (SSIAD CHATEAU BOURDIN)
- CC PAYS MENIGOUTAIS (ADMR MENIGOUTE – SSIAD CHATEAU BOURDIN).
- CC VAL D'AUTIZE (ACAAPA SERGAD)

Pour l'ensemble de ces territoires, les professionnels de l'aide à domicile et professionnels de santé ont été rencontrés afin de faciliter sa mise en œuvre.

Seuls les territoires de l'Ouest et du Nord Ouest Gâtine ne sont pas couverts, préférant pour leur grande partie, attendre de voir l'évolution et la fonctionnalité du portail service vigilance avant de s'y engager (L'ACAAPA SERGAD est le seul service à vouloir s'y engager dès à présent).

Poursuite de la phase 2 EQUAL (période 2007 – Avril 2008) :

A ce jour, une montée en charge progressive est mesurée (cf annexe) et conforte la notion de prévention du système. La phase 2 jusqu'en avril 2008, doit permettre de bénéficier de données plus précises (hospitalisations évitées, maintien à domicile.....)

Cet outil pertinent a actuellement apporté une réelle valeur ajoutée relativement à une synergie entre tous les acteurs sanitaires et sociaux du territoire.

Par ailleurs, dans le chapitre EHPAD, il existe actuellement, un état des lieux en temps réel des places disponibles en hébergement permanent et temporaire.

Et enfin, les collectivités locales ont optimisé cet outil pour l'utiliser dans le cadre des circulaires Canicule leur permettant un repérage et une vigilance auprès des populations fragilisées.

Transfert des travaux produits envisagés durant la Phase 3 EQUAL :

Le portail service vigilance est actuellement intégré dans le cadre de l'expérimentation EQUAL.

Il peut être envisagé un développement de cet outil au niveau départemental avec une réflexion sur les modalités de financement de l'outil et de l'interface.