



SYNTHESE DU PROJET DE SERVICE 2019 - 2023

1

Positionnement ABCD St Joseph au regard des orientations du territoire

Le dernier schéma du CD 13 relatif aux Personnes âgées part de deux constats :

1. La difficulté à définir les besoins des personnes les plus fragiles.
2. L'augmentation continue de la durée de la vie oblige les structures à mieux adapter l'offre.

D'où les quatre nouvelles orientations stratégiques du CD13 et la position D'ABCD – Saint Joseph :

ORIENTATION 1 : MIEUX INFORMER ET FACILITER L'ACCES AUX DISPOSITIFS

Dans son service, l'association constate que les usagers et les familles ne connaissent pas l'existence de nombre de dispositifs pouvant simplifier la prise en charge. Dans un premier temps, ils n'ont pas été orientés par les dispositifs d'information et d'orientation existants sur le territoire et s'agissant des aidants, ils ne connaissent pas les aides ni les possibilités de répit.

ABCD Saint Joseph fait le choix d'informer, d'orienter et de suivre les dossiers de prise en charge mais aussi de donner les informations sur des possibilités d'accompagnement des aidants.

ABCD Saint Joseph a des partenariats anciens et forts avec l'ensemble des dispositifs (Pôles infos seniors, maisons du bel âge, MAIA...) et se rapproche régulièrement des nouvelles structures comme les PTA (Plateformes territoriales d'appui) du fait de notre adhésion à plusieurs réseaux professionnels l'URIOPSS et le Pôle Services à la Personne PACA.

Sur les cas complexes, ABCD Saint Joseph fait aussi de nombreux retours vers les gestionnaires de cas et les réseaux en fonction des problématiques rencontrées.

❖ Favoriser la coordination des acteurs

ABCD Saint Joseph est en lien avec les acteurs de son territoire et se coordonne avec eux. ABCD Saint Joseph souhaite faciliter la continuité de l'accompagnement et des soins en harmonisant les temps de passage avec les autres aidants professionnels.

❖ Poursuivre le maillage du territoire des dispositifs d'information et de coordination

ABCD Saint Joseph a plus de difficultés à toucher les bénéficiaires en dehors de Marseille, sur Allauch et Plan de Cuques du fait d'un maillage moins présent sur ces communes.

S'agissant de cette orientation, ABCD Saint Joseph a développé avec l'hôpital saint – Joseph, un guide à destination des aidants permettant de mieux informer et de mieux orienter les familles vers les dispositifs les plus efficaces en fonctions des problématiques rencontrées.

ORIENTATION 2 : SOUTENIR LES PROFESSIONNELS ET LES AIDANTS ET RENFORCER LE LIEN SOCIAL

- ❖ Renforcer le soutien aux proches aidants

ABCD Saint Joseph est à l'écoute des proches aidants notamment lors de la prise en charge initiale mais aussi sur les phases de réévaluation. Toutefois, elle ne parvient pas à visiter tous les usagers sur une année.

ABCD Saint Joseph assure un suivi des usagers et de leurs proches. Un recrutement est en cours sur le poste d'accueil pour une réflexion autour des tâches internes pour permettre de libérer du temps en temps de visite.

- ❖ Développer sur l'ensemble du département des services de répit à domicile

ABCD Saint Joseph propose à tout aidant épuisé un accompagnement par la structure A3 et nous les informons sur les solutions de répit existantes

- ❖ Renforcer le lien social

L'analyse détaillée de la demande initiale et la qualité de la visite permet à ABCD Saint Joseph de créer une relation de confiance afin de mieux orienter la prise en charge et de permettre de soutenir les liens sociaux existants en les facilitant.

Dans les outils de repérage de la fragilité, la question des aidants familiaux est très présente, ABCD Saint Joseph envisage de nouveau de s'engager dans une action sur le repérage de la fragilité.

ORIENTATION 3 : AMELIORER ET ORGANISER L'OFFRE DE SERVICE ET LES DISPOSITIFS EXISTANTS

- ❖ Refondre l'aide à domicile

ABCD Saint Joseph a eu dans le cadre de cette refonte un audit du département afin de mesurer l'adéquation de ses prestations avec le cahier des charges de l'autorisation. ABCD Saint Joseph a procédé à certaines corrections. ABCD Saint Joseph est dans l'attente de certains arbitrages financiers du conseil départemental afin de permettre l'évolution de son modèle économique permettant ainsi d'améliorer la qualité de la prise en charge sur un temps long.

Le retour de la visite du CD13 a permis de faire des aménagements plus ou moins importants quant à son organisation et à certains documents. De nouveaux documents correctifs ont été transmis au CD13.

- ❖ Développer l'accueil familial des personnes âgées

ABCD Saint Joseph n'a pas été confrontés à ce type de demande mais reste ouverts à toute forme de partenariat dans ce sens

- ❖ Améliorer les dispositifs d'adaptation et d'aménagement des logements

ABCD Saint Joseph constate lors des visites, le besoin important d'aménager les logements notamment les sanitaires et la salle de bain mais aussi leurs conditions d'hygiène.

En effet, soit les travaux ont été faits et ne sont pas satisfaisants car la hauteur de la douche reste encore un frein, soit les poignées ne sont pas bien placées mais surtout, les personnes n'ont souvent pas la trésorerie pour avancer les frais engendrés.

Mais l'association est de plus en plus présente dans des logements encombrés avec la présence de bêtes (rats, cafards, punaises de lit...).

ABCD Saint Joseph a trouvé un prestataire que nous avons sollicité plusieurs fois pour des débarrasages de domiciles pathologiquement encombrés.

ORIENTATION 4 : MAITRISER LES ACTIONS MENEES

Cette orientation concerne essentiellement les établissements

- ❖ Réaffirmer la place et l'utilité des résidences autonomie dans le continuum de prise en charge des personnes âgées
- ❖ Optimiser les moyens existants et maîtriser les coûts

Positionnement d'ABCD SAINT JOSEPH par rapport au schéma des Personnes en situation de handicap CD 13 2017 - 2023

Orientation 1 : Informer et faciliter l'accès aux dispositifs

L'accès à une information de qualité est un enjeu majeur, compte-tenu de la complexité des dispositifs et la multiplicité des acteurs. Le Conseil Départemental, par l'intermédiaire de son site internet, s'adresse aux personnes en situation de handicap ainsi qu'à leurs proches et met à leur disposition tous les documents qui leur sont dédiés. Il apporte des réponses de proximité aux personnes en situation de handicap et favorise la mise en œuvre de leur projet de vie. Favoriser l'accès à l'information et aux droits et renforcer la lisibilité des dispositifs sont ainsi les priorités du schéma en structurant les relations entre les différents professionnels et en favorisant les coordinations et les coopérations des acteurs.

L'association a développé des partenariats forts sur le champ du handicap psychique avec des CMP mais aussi avec de nombreux mandataires judiciaires privés ou associatifs.

L'association est sollicitée sur des cas complexes mêlant handicap, vieillesse et précarité économique.

Elle est souvent amenée à pallier l'absence de présence et d'astreinte de certains partenaires et joue un rôle de coordinateur de la prise en charge.

Orientation 2 : Poursuivre le développement de prévention

Poursuivre la politique de professionnalisation des intervenants et des acteurs, améliorer les mutualisations et collaborations entre les professionnels, et poursuivre la démarche de soutien aux proches aidants.

Les interventions auprès de ce public se mettent en place en lien avec la famille si elle est présente ou avec d'autres aidants. L'association oriente souvent sur le dispositif interparcours 13 qui peut jouer un rôle considérable de facilitateur dans des démarches administratives.

Orientation 3 : Adapter et améliorer l'offre de prise en charge

L'adaptation de l'offre de prise en charge passe par l'organisation territoriale de l'aide à domicile.

L'association aborde plus ou moins sereinement la question de la désinstitutionnalisation de la prise en charge des publics handicapés psychiques.

En effet, l'aide à domicile permet à ces publics de pouvoir bénéficier d'une prise en charge individualisée dans leur lieu de vie. Les hospitalisations entrecoupent la prise en charge et sont souvent violentes et mal anticipées.

Depuis 5 ans ABCD Saint-Joseph forme son personnel au handicap psychique et fait face à des situations de plus en plus complexes avec des problématiques d'addictions diverses et de frustrations sexuelles.

L'association positionne des salariés « hommes » mais ils sont encore peu nombreux dans le secteur.

Orientation 4 : Soutenir les personnes en situation de handicap et leurs aidants

Soutenir les personnes en situation de handicap en créant et utilisant mieux les places en structure d'accueil. Diversifier l'offre de répit à domicile pour les aidants proches et promouvoir une qualité de vie dans des domaines culturels ou sportifs afin de répondre aux projets de vie des personnes en situation de handicap.

Sur ce champ, ABCD Saint-Joseph souhaite développer l'offre d'activité physique adaptée et pour répondre à cet enjeu de redonner confiance à des personnes souvent isolées et emprisonnées dans un quotidien très contraint par des traitements lourds.

Le projet de développement

Le projet de développement donne des orientations sur l'ensemble des processus qui concourent à la production d'un service de qualité. La qualité se définit comme l'aptitude à satisfaire le mieux possible des exigences multiples. Ces orientations proviennent de l'environnement (population, partenaires...) mais aussi de notre propre service qui a une raison d'être, des valeurs, une culture... Ces exigences sont nombreuses, évolutives, parfois contradictoires et très diversifiées.

Ce projet de développement reflète l'engagement au quotidien dans les réseaux auxquels appartient ABCD Saint-Joseph (l'URIOPSS, Le Pôle services à la personne, le groupe saint joseph mais aussi les organismes de coordination comme les pôles infos séniors, MAIA, PTA...)

La volonté est à terme de proposer un service intégré qui prenne en compte les souhaits du bénéficiaire en amont de toute prise en charge hospitalière, médico – sociale ou sociale afin de lui donner les éléments pour des décisions éclairées et surtout anticipées. D'où le rapprochement avec le groupe saint – joseph et l'intégration dans le projet « parcours patient » (expérimentation en cours).

Il s'agit d'inscrire ABCD Saint-Joseph en amont et en aval de toute prise en charge hospitalière afin de prévenir et d'éviter des hospitalisations trop longues ou des ré hospitalisations suite à un retour à domicile mal anticipé. Dans le cadre de ce rapprochement, ABCD Saint-Joseph sollicite un nouvel agrément auprès de la CPAM pour la prise en charge des suites d'hospitalisation pour les – de 60 ans, qui devrait générer une nouvelle hausse d'activité.

ABCD Saint-Joseph se positionne auprès des publics avec un handicap psychique ce qui entraîne des prises en charge multi – partenariale. Leur objectif est de développer une gamme de services répondant aux exigences des tutelles mais offrant une souplesse pour des publics multipliant les difficultés et de fait les partenaires à coordonner pour une prise en charge optimale.

Voici un schéma qui synthétise les projets de développement en cours et à venir sur les 3 prochaines années pour lesquels l'embauche d'un chargé de projets / qualité est prévue.



Projet Habitat intermédiaire : Volonté d'expérimentation la location d'un ou deux appartements test adaptés à la dépendance à des bénéficiaires en précarité sanitaire ou sociale ou sur des situations d'urgence pour de l'habitat intermédiaire. La fondation saint – joseph possède des appartements en location, elle étudie le projet avec eux en focalisant notre attention sur des rez-de chaussée ou avec des ascenseurs sans marche.

Ce projet prendra forme en 2021, c'est le projet le plus lointain car l'association doit trouver des logements à adapter, en rez – de - chaussée

L'association a un accord de principe de la fondation st joseph pour travailler sur ce projet ensemble.

Projet Parcours patients : L'hôpital saint joseph travaille sur la mise en place dans tous les services d'infirmières « parcours patients » qui feront des bilans avant les hospitalisations pour définir avec les patients et les proches les solutions de sorties les plus adaptées.

Ce projet est en cours sur plusieurs services de l'hôpital et les infirmières coordinatrices sont en train d'être formées. Le Pôle domicile va rencontrer ces infirmières sur le premier semestre de l'année 2020

Projet RSE / transition écologique des personnes âgées : Les personnes âgées sont très peu sensibilisées aux questions d'écologie. Les appartements ne sont pas équipés ou rarement de poubelles de tri, de composteur, de boîte de récupération de piles et/ ou ampoules...

L'association souhaite former des ambassadeurs qui sensibiliseront certains de nos bénéficiaires et les encourager à mettre des conditionnements inventifs pour faire des gestes simples pour la planète et leur santé sans mettre en péril des budgets très minces.

L'association dépose un dossier CEDRE à la région en ce début d'année en espérant obtenir des financements pour mettre en place des actions en ce sens plutôt sur le dernier trimestre 2020.

Projet dépistage à domicile : L'association travaille depuis des mois sur un projet de dépistage et d'interventions à domicile de personnels soignants de l'hôpital sur la faisabilité de diagnostics auditifs / visuels et dentaires avec l'hôpital saint joseph. Elle espère en 2020 toucher 30 bénéficiaires avec ce déploiement qui débutera par l'ophtalmo car l'hôpital à développer un outil sur la DMLA.

Un dépôt de dossier de subvention a été déposé auprès de la fondation IDENTICAR avec l'hôpital saint – joseph et nous attendons un retour pour la fin de ce premier trimestre 2020.

Projet activité physique adaptée : L'association a signé un partenariat avec le club de handball de Plan de Cuques et un éducateur sportif spécialisé sur le champ des séniors propose des séances d'activité physique adaptée pour des bénéficiaires mobiles ou en fauteuil et même alités.

Cette prestation bien que prescrite par les médecins traitants n'est pas prise en charge par la sécurité sociale. ABCD Saint-Joseph souhaite pouvoir mobiliser des financements pour en faire bénéficier des personnes moins aisées. Les résultats sont très probants chez le premier bénéficiaire qui en bénéficie depuis quelques mois.

Ce projet est en cours et commence à se mettre en place, l'association souhaite faire une conférence autour de ce sujet pour informer les bénéficiaires, les aidants et les partenaires des bienfaits de cette pratique sportive adaptée.

Projet mobilité : ABCD Saint-Joseph prévoit d'investir dans un véhicule afin de démultiplier ses capacités de réponse sur des accompagnements loisirs / visites médicales et courses pour nos bénéficiaires souhaitant se déplacer.

ABCD Saint-Joseph n'a pas assez aujourd'hui de salariés véhiculés pour répondre à des besoins qui ne sont pas vitaux comme les courses mais sur un aspect bien - être / accompagnement sport ou activités de loisir mais aussi promenade sur la plage...

La demande de financement sera étudiée en février et ABCD Saint-Joseph espère lancer cette nouvelle activité en mars prochain.

Projets aidants familiaux salariés hôpital saint – joseph : l'association a élaboré un guide à destination des aidants familiaux, destiné à mieux répondre à leurs questionnements les plus fréquents. L'association a en projet le

développement une offre de services allant dans le sens de l'information et l'orientation de ce public salarié et aidant de l'hôpital en premier lieu.

La période de rédaction est terminée, le guide est sorti en version numérique et envoyé à tous les salariés de saint joseph. Une campagne de communication a été lancée en interne et l'association commence à accompagner les premiers aidants.

Projets numériques : l'association fait partie des structures qui ont tout à faire d'un point de vue du numérique et de la communication via les réseaux sociaux.

Elle souhaite avant de démarrer ce chantier faire le point sur les outils existants sur le marché et qu'ils soient en adéquation avec son organisation.

L'association souhaite faire évoluer son logiciel métier afin de dématérialiser au maximum les envois envers les bénéficiaires et les salariés et en parallèle initier un site internet pour communiquer davantage auprès du grand public.

Le site internet est prévu d'être finalisé au mois de mars mais il est en cours de réalisation.

Quant à la mise en place des nouvelles fonctionnalités de médisys cela se fera aussi sur le premier trimestre.

Les orientations du projet de service

- ❖ Permettre à une personne âgée de poursuivre son épanouissement, de conserver sa **liberté**, de participer à la vie de la **société en sécurité** tout en agissant avec « **bienveillance** » et « **humanité** ».

ABCD Saint-Joseph met en œuvre ces principes d'intervention dans le cadre de l'accompagnement des usagers et des formations dispensées.

- ❖ Poursuivre une approche personnalisée, individualisée pour mieux faire face au vieillissement important d'une population en proie aussi à la solitude, la précarité et l'insécurité.

ABCD Saint-Joseph développe une personnalisation de l'accompagnement qui se retrouve dans les fiches de mission. Pour autant, le retard dans les visites à domicile ne permet pas de garantir la réactualisation effective de la prestation aux besoins de l'utilisateur.

- ❖ Professionnaliser les salariés, les qualifier, les former pour répondre aux besoins actuels et faire une projection sur les besoins nouveaux.

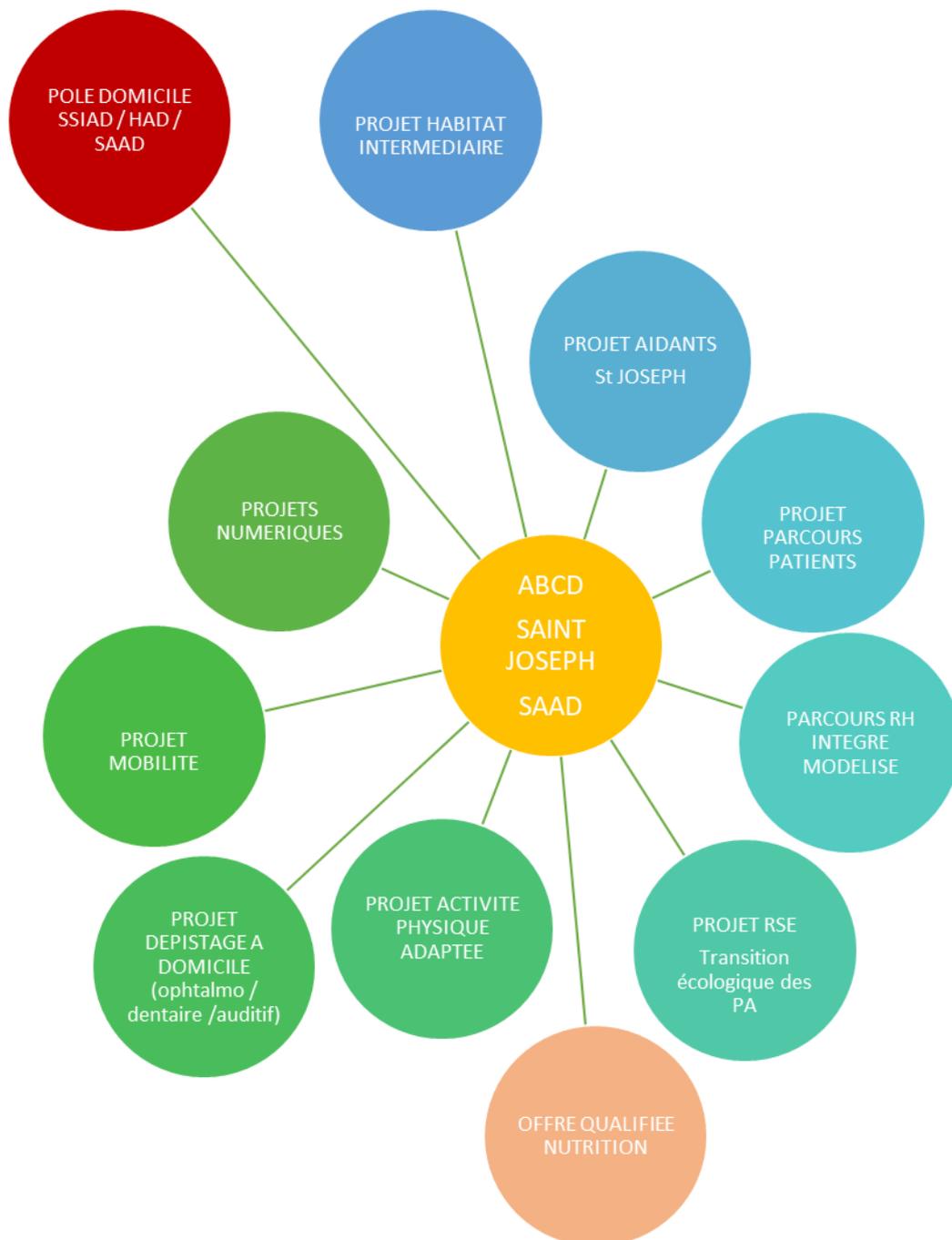
ABCD Saint-Joseph fournit un effort très important dans la formation de ses équipes depuis plusieurs années.

- ❖ Intervenir dans des quartiers sensibles, accompagner les bénéficiaires dans une démarche préventive, réfléchie pour « bien vieillir au domicile », et pouvoir profiter de sa fin de vie en étant autonome et en bonne santé.

ABCD Saint-Joseph intègre cette dimension à travers plusieurs de ses actions prévues dans le cadre de son plan d'actions suite à l'évaluation interne. La démarche préventive pourrait être davantage investie dans le projet personnalisé.

- ❖ Proposer un service intégré qui prenne en compte les souhaits du bénéficiaire en amont de toute prise en charge hospitalière, médico – sociale ou sociale afin de lui donner les éléments pour des décisions éclairées et surtout anticipées.

Cet objectif s'intègre dans les objectifs nationaux de fluidifier les parcours des personnes, d'améliorer la coordination autour de l'usager et de permettre à l'usager en fonction de l'évolution des besoins de trouver une réponse adaptée. L'association s'est intégré dans le projet « parcours patient » de la fondation hôpital saint joseph dans cet objectif.



Ce graphique permet de situer rapidement les actions qui sont en cours, celles qui seront menées dans l'année et celles qui vont prendre plus de temps.

Le projet de service est devenu au fil des ans un outil de communication interne et externe.

. Les temps de réévaluation, de réécriture permettent à l'ensemble des acteurs internes et externes de se « reconnaître » et de faciliter les échanges.

Objectifs et cibles de performance attendues et résultats (comparaison triennale)

L'objectif principal est de stabiliser l'organisation interne avec des outils pertinents et efficaces en gagnant du temps avec des outils numériques pour que nous soyons plus présents sur les domiciles et dans les rencontres partenariales.

Un travail très important a été engagé par l'équipe depuis 2 ans sur la mise à plat de la majorité des procédures, sur de nouveaux outils de suivis, sur le développement de nouveaux partenariats et la prise en charge de situation de plus en plus complexes.

Sur le champ du recrutement l'association est présente dans de nombreux organismes afin de participer à des projets innovants