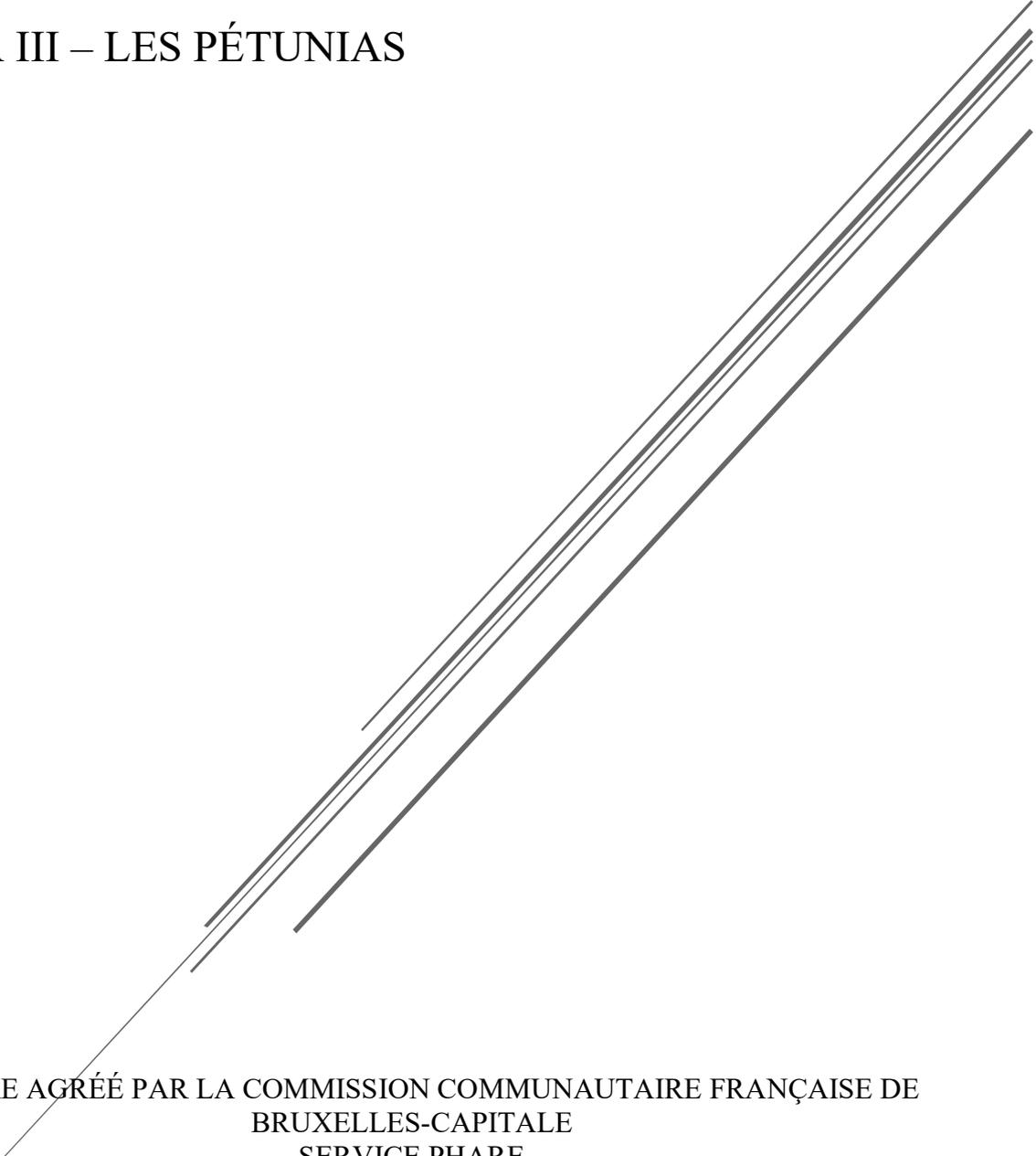


Projet collectif

HAMA III – LES PÉTUNIAS



CENTRE AGRÉÉ PAR LA COMMISSION COMMUNAUTAIRE FRANÇAISE DE
BRUXELLES-CAPITALE
SERVICE PHARE

AVRIL 2021

Table des matières

1. OBJECTIFS GENERAUX DU CENTRE	4
2. CARACTERISTIQUES DU PROJET	4
2.1. Présentation générale du centre.....	4
2.1.1. Type d’agrément	4
2.1.2. Entités connexes	4
2.1.3. Finalité du projet collectif	4
2.1.4. Options philosophiques du centre.	5
2.1.5. Cadre éthique de l’action.....	5
2.1.5.1. Le respect de la dignité humaine.	5
2.1.5.2. La reconnaissance de la citoyenneté.....	5
2.1.5.3. L’écoute et l’empathie	6
2.1.5.4. Le respect de l’intimité.	6
2.1.5.5. L’engagement professionnel.....	6
2.1.5.6. Références théoriques	6
2.1.5.6.1. Fondements théoriques.....	6
2.1.5.6.2. Mise en pratique	7
2.1.5.6.2.1. L’équilibre entre le cadre et le champ libre.....	8
2.1.5.6.2.2. La clarté.....	8
2.1.5.6.2.3. Un facteur central, le vécu subjectif.....	8
2.1.5.6.2.4. Ce ne sont pas les déficiences qui comptent, mais les ressources....	8
2.1.5.6.2.5. Le chemin est aussi important que le but.	8
2.1.5.6.2.6. Faire confiance aux possibilités de développement personnel.....	8
2.1.5.6.2.7. La responsabilité personnelle.	9
2.1.5.6.3. Directives pour le quotidien.	9
2.1.5.6.3.1. Ecouter.....	10
2.1.5.6.3.2. Prendre au sérieux.	10
2.1.5.6.3.3. Comparer à la situation normale.....	10
2.1.5.6.3.4. Partir des évidences.	10
2.1.5.6.3.5. Ne pas se laisser déterminer par un savoir préalable.....	10
2.1.5.6.3.6. Permettre de faire des expériences et tenir compte du vécu.....	10
2.1.5.6.3.7. Encourager.....	10
2.1.5.6.3.8. Ne pas se cramponner au symptôme.	11
2.1.5.6.3.9. Soutenir les voies individuelles.....	11
2.1.5.6.3.10. Offrir des choix maniables.	11
2.1.5.6.3.11. Offrir des appuis pour un agir autrement.....	11

2.7.2.6.	L'assistant social.....	28
2.7.2.7.	Le psychologue.....	29
2.7.2.8.	L'équipe technique.....	29
2.7.2.9.	Les stagiaires.....	30
2.7.3.	2.7.3.Répartition des fonctions entre les membres de l'équipe psychologique, éducative et sociale.....	30
2.7.4.	Formations.....	30
2.8.	Implantation.	31
2.8.1.	Situation du Centre.....	31
2.8.2.	Infrastructure du Centre.	31
2.9.	Utilisation d'un matériel spécialisé.	31

1. OBJECTIFS GENERAUX DU CENTRE

Selon ses statuts, l'asbl H.A.M.A., créée en 1965, a pour objet la création et la gestion de centres d'hébergement pour personnes adultes atteintes de déficience mentale. Quatre centres ont été ainsi créés à Bruxelles : HAMA I (1965), HAMA II (1973), HAMA III-Les Pétunias (1978) et HAMA IV-Les Châtaignes (1988). Les trois premiers sont agréés et subsidiés par la CoCof tandis que le quatrième dépend de la CoCom bicommunautaire.

Les objectifs généraux de l'asbl sont les suivants :

- Promouvoir l'inclusion des personnes handicapées mentales en leur offrant un lieu de vie familial et chaleureux intégré dans un quartier résidentiel et commercial.
- Respecter l'individualité de chacun tant dans ses capacités à l'autonomie, à la prise de responsabilités et à faire des choix que dans ses besoins, ses goûts et ses aspirations.
- Respecter la personne handicapée mentale en tant qu'adulte.

2. CARACTERISTIQUES DU PROJET

2.1. Présentation générale du centre.

2.1.1. Type d'agrément

HAMA III-Les Pétunias est agréée comme centre d'hébergement pour accueillir 20 personnes adultes handicapées mentales des deux sexes, présentant une déficience mentale. Parmi ces 20 places, une est réservée à la prise en charge d'une personne en situation de grande dépendance.

La majorité des résidents fréquentent un centre de jour.

Certains restent aux Pétunias pendant la journée à des périodes déterminées.

2.1.2. Entités connexes

Les Pétunias font partie d'une asbl qui gère trois autres centres d'hébergement :

- HAMA I à 1030 Bruxelles,
- HAMA II à 1050 Bruxelles,
- HAMA IV – Les Chataignes à 1150 Bruxelles

2.1.3. Finalité du projet collectif

La finalité du projet est d'assurer bien-être, santé, sécurité et accompagnement psychosocial des personnes accueillies ;

1. En reconnaissant l'intégrité de la personne adulte
2. En favorisant l'épanouissement individuel
3. En développant et en maintenant au maximum l'autonomie
4. En accompagnant chacun et chacune dans sa participation et son inclusion sociale
5. En étant à l'écoute des projets de chaque personne accueillie et en les accompagnant à la réalisation ou non-réalisation de ceux-ci
6. En organisant la vie en collectivité

Notre plus grand défi est de répondre aux besoins et aux souhaits de chaque personne vivant aux Pétunias tout en tenant compte de la collectivité. Notre préoccupation est de ne pas oublier qu'il s'agit d'adultes qui ont un vécu et une histoire. Nous souhaitons que chaque personne soit acteur de sa vie en participant aux décisions et en posant des choix tout en respectant le cadre nécessaire à une vie en communauté.

Nous accueillons des personnes à partir de 18 ans. Les différences d'âge de nos résidents impliquent d'adapter le rythme institutionnel au rythme et au besoin de chacun. Cette approche intergénérationnelle soulève des questions sur le vivre ensemble, le vieillissement, la maladie et la mort.

Dans la mesure du possible, Les Pétunias s'engagent à accompagner les résidents jusqu'à la fin de leur vie pour autant que l'encadrement que nous offrons puisse garantir bienveillance et sécurité. En cas de nécessité, des soins spécifiques (nursing, palliatifs...) peuvent être organisés en faisant appel à des services extérieurs spécialisés.

2.1.4. Options philosophiques du centre.

Conformément aux statuts de l'asbl, Les Pétunias sont dénués de tout esprit d'appartenance politique, philosophique ou religieuse.

2.1.5. Cadre éthique de l'action

Notre cadre éthique se fonde sur différents documents :

- Déclaration des droits fondamentaux des personnes déficientes mentales (1968).
- Convention relative aux droits des personnes handicapées (ONU 13/12/2006), ratifiée par la Belgique le 8 juillet 2009.
- Arrêté 2013/584 du Collège de la Commission communautaire française.
- Décret relatif à l'inclusion de la personne handicapée du 17 janvier 2014.

« L'éthique professionnelle implique notamment que chaque membre du personnel consacre tous ses efforts à œuvrer pour le bien-être, l'épanouissement, l'intégration et les droits des personnes avec un handicap mental, dans le respect de leur personnalité »

2.1.5.1. Le respect de la dignité humaine.

- Considérer chacun comme un être à part entière
- Porter un regard positif sur la personne en mettant en valeur ses capacités et ses ressources
- Respecter les droits fondamentaux de tout être humain
- Adopter un langage adapté et respectueux tant dans le ton que dans la forme
- Refuser la violence, l'agressivité, l'isolement et la contention
- Préserver l'intégrité physique et morale des personnes accueillies

2.1.5.2. La reconnaissance de la citoyenneté.

Moins la personne a de compétences, plus son espace de liberté est restreint. Dès lors, il est important que les professionnels, grâce à différents moyens, renforcent cet espace de liberté :

- En soutenant le droit des personnes à la citoyenneté dans ses dimensions sociales et économiques

- En concevant des lieux et opportunités pour la personne de participer à la vie sociale et de contribuer activement au devenir de notre société
- En recourant à des pratiques démocratiques favorisant l'implication et l'instauration de relations égalitaires leur permettant de prendre part aux décisions qui les concernent, les informer et les consulter

2.1.5.3. L'écoute et l'empathie

- Installer une relation de confiance et de compréhension
- Etre responsable, dans le respect de sa liberté et de ses propres limites, afin de pouvoir répondre de façon appropriée aux différentes situations
- Manifester un intérêt égal pour toutes les personnes
- Permettre aux personnes de développer leur estime et leur confiance en soi
- Fournir des occasions de choix et de prises de décisions en créant un environnement où chacun pourra s'exprimer, apprendre, partager
- Favoriser leur prise de conscience de leurs besoins, envie et émotions
- Respecter le rythme de vie et le bien-être
- Etre souple, éviter, dans la mesure du possible, l'obligation et la contrainte. Agir au cas par cas.

2.1.5.4. Le respect de l'intimité.

- Respecter l'intimité du corps lors des soins et des gestes de la vie quotidienne
- Respecter le droit à la sphère privée
- Sauvegarder l'aspect confidentiel des discussions avec chaque personne dans les limites de sa protection
- Respecter le droit à une vie relationnelle, affective et sexuelle qui doit être considéré dans une perspective d'épanouissement personnel

2.1.5.5. L'engagement professionnel

- Veiller à la sécurité, à la bonne santé, au bien-être, à l'intégrité, à l'intimité et au respect de chaque personne
- Etre accessible et disponible
- Etre ouvert et attentif aux demandes
- Faire preuve de professionnalisme
- Travailler en collaboration avec tous les membres de l'équipe et les partenariats extérieurs de façon à offrir les réponses les plus adaptés.

2.1.5.6. Références théoriques

2.1.5.6.1. Fondements théoriques.

Les fondements théoriques sur lesquels nous nous appuyons relèvent du concept de l'Approche centrée sur la Personne développé par le psychologue américain Carl Rogers.

Ces fondements s'articulent selon une vision humaniste de l'Homme qui reconnaît en chaque personne une personnalité singulière, qui a sa propre valeur et qui respecte la diversité des Hommes. Cette vision humaniste part du principe que chaque Homme dispose d'une tendance fondamentale à la croissance et à l'actualisation de soi et porte en soi des capacités pour évoluer et résoudre des problèmes. Ces capacités peuvent se trouver réduites ou altérées à cause de troubles du comportement, d'une croissance personnelle insuffisante, d'une maladie, du vieillissement. Ces ressources laissées en friche doivent être découvertes et encouragées. *Nous ne savons pas ce qui est bon pour les autres, ce sont eux qui le savent même si l'accès à ce savoir est profondément enfoui.*

Une attitude centrée sur la personne est déterminée par 3 composantes :

1. L'empathie ou écoute compréhensive.

Faire preuve d'empathie c'est être attentif à l'autre en s'efforçant de saisir son ressenti et ses sentiments de manière juste et sensible, en se mettant à sa place, dans son cadre de référence interne et externe, comme si on était l'autre – mais sans jamais perdre de vue qu'on est soi-même et non l'autre.

2. L'estime ou l'acceptation positive inconditionnelle.

Faire preuve d'estime c'est accepter son vis-à-vis sans le juger, le considérer comme une personne à part entière, telle qu'elle est au moment présent, avec toutes ses difficultés et ses potentialités.

3. La congruence ou authenticité.

Faire preuve de congruence, c'est avoir conscience de son propre ressenti et pouvoir le dissocier de ce qu'on perçoit chez son vis-à-vis. Pour cela il faut admettre et accepter ses propres sentiments, ses réactions et ses impressions, mais en aucun cas les jeter au visage de l'autre de manière inconsidérée ou irréfléchie. Le professionnel doit pouvoir évaluer les moments où, dans le cadre de sa fonction, il est utile de faire part de ses sentiments, et les moments où ce n'est pas le cas.

La théorie de la conception de soi permet d'appréhender ce qu'est la congruence. La notion de conception de soi englobe l'image qu'une personne a d'elle-même ainsi que le jugement de valeur qu'elle y associe. Cette conception de soi n'est pas figée mais mouvante ; elle se développe et se transforme perpétuellement du fait des expériences faites au cours de la vie.

La congruence c'est la concordance entre la conception de soi et l'expérience : la conception de soi est mouvante et capable d'intégrer de nouvelles expériences.

2.1.5.6.2. Mise en pratique

La mise en pratique de ces fondements théoriques suit un fil conducteur ponctué par différents points :

1. L'équilibre entre le cadre et le champ libre
2. La clarté
3. Un facteur central : le vécu subjectif
4. Ce ne sont pas les déficiences qui comptent mais les ressources
5. Les petits pas
6. Le chemin est aussi important que le but

7. Faire confiance aux possibilités de développement

8. La responsabilité personnelle

2.1.5.6.2.1. L'équilibre entre le cadre et le champ libre.

Le cadre du centre exige de la part du professionnel qu'il puisse ressentir le vécu des résidents et qu'il tienne également compte des exigences de l'institution. D'un côté, le professionnel doit ressentir la réaction émotionnelle de son vis-à-vis de l'intérieur et pouvoir l'accepter (empathie) ; de l'autre, il doit respecter et défendre le cadre de l'institution. Pour offrir aux résidents les meilleures conditions de vie et de développement personnel, il faut toujours proposer *autant de cadre que nécessaire et autant de champ libre que possible*.

Etablir un équilibre approprié entre le champ libre et le cadre est une balance subtile qui doit être vérifiée régulièrement et réinventée *avec les personnes et non pour elles*.

Le professionnel doit être attentif aux changements survenant chez les personnes. Il doit repérer si et de quelle manière, le champ libre est exploité, s'il est trop grand ou trop petit ou s'il est nécessaire de modifier le cadre.

2.1.5.6.2.2. La clarté.

La clarté en institution est une condition indispensable pour adopter une attitude centrée sur la personne. Là où la clarté fait défaut, on court le risque que l'écoute compréhensive soit comprise à tort comme un laisser-faire. La congruence suppose elle aussi de la clarté quant au cadre à l'intérieur duquel les décisions peuvent être prises, ainsi qu'au sujet de ce qui ne peut être changé. Il n'est rien de plus décevant que d'avoir l'illusion de pouvoir choisir sans pouvoir le faire réellement.

2.1.5.6.2.3. Un facteur central, le vécu subjectif.

La manière dont on vit et ressent quelque chose est au moins aussi important et souvent bien plus décisive que ce qui a été vécu. Le vécu est subjectif. Il constitue un aspect central de la personnalité, une clé de compréhension offrant un accès aux ressources. Des changements ne peuvent être suscités qu'à partir du propre vécu et non s'ils viennent de l'extérieur. Se sentir compris dans ce qu'on ressent peut constituer une aide déterminante pour se comporter autrement. Il est donc important que les professionnels fassent preuve d'une *écoute compréhensive* auprès des personnes qu'ils accompagnent.

2.1.5.6.2.4. Ce ne sont pas les déficiences qui comptent, mais les ressources.

C'est dans les ressources que se trouve le potentiel de changement. C'est souvent dans de tout petits pas que réside la possibilité d'un progrès ultérieur. Chaque pas prouve la capacité de faire des pas et recèle la possibilité d'autres pas. Ces petits pas peuvent être travaillé de manière utile qu'au propre rythme de la personne pour ne pas qu'elle se sente en permanence dépassée.

2.1.5.6.2.5. Le chemin est aussi important que le but.

La personne ne se vit pas comme étant au point mort mais en *mouvement* ; cela peut libérer de nouvelles énergies. C'est pourquoi l'entourage doit relever et encourager ce mouvement. *Considérer la personne en s'orientant sur le processus*, en prenant conscience des changements et en les intégrant favorise le développement personnel.

2.1.5.6.2.6. Faire confiance aux possibilités de développement personnel.

Dans l'approche centrée sur la personne, on croit profondément aux possibilités de développement personnel mais, on ne force pas ce développement. *Ce n'est qu'à partir*

du moment où une personne est acceptée telle qu'elle est, qu'elle peut vivre des changements. Une des tâches essentielles des professionnels est de ne pas renforcer des comportements rigidifiés, de ne pas resserrer encore davantage la marge de manœuvre déjà restreinte du comportement.

2.1.5.6.2.7. La responsabilité personnelle.

Chaque Homme dispose de sa propre responsabilité personnelle ; elle se situe dans la mesure de ses capacités et de ses possibilités ; il faut croire en elle. Une des ambitions de l'approche centrée sur la personne est de **respecter et d'encourager** le plus possible la responsabilité personnelle de tout Homme. Assumer une responsabilité signifie que l'on est pris au sérieux, pas totalement dépendant des autres, ce qui influe en retour la qualité de vie et le sentiment de valeur personnelle. Plus les possibilités d'être responsable de soi-même sont limitées chez une personne, plus il est important de lui laisser la possibilité de prendre des responsabilités afin que ses capacités ne se réduisent pas totalement et que sa dépendance n'augmente pas davantage.

2.1.5.6.3. Directives pour le quotidien.

Ces directives mettent en évidence les points essentiels de l'approche centrée sur la personne et de quoi il retourne dans la pratique. Il ne s'agit pas de règles figées mais d'un canevas permettant de s'orienter : que signifient ces directives dans cette situation concrète, avec cette personne, dans ce cadre ?

La condition indispensable pour travailler ainsi est un intérêt sincère pour les personnes qu'on accompagne.

Fil conducteur :

1. Ecouter
2. Prendre au sérieux
3. Comparer à la situation normale
4. Partir des évidences
5. Ne pas se laisser déterminer par un savoir préalable
6. Permettre de vivre des expériences
7. Tenir compte du vécu
8. Encourager
9. Ne pas se cramponner aux symptômes
10. Soutenir les voies individuelles
11. Offrir des choix maniabiles
12. Informer clairement
13. Chercher le concret
14. Trouver le langage de son vis-à-vis
15. Reconnaître son implication personnelle
16. Se référer à la situation.

2.1.5.6.3.1. Ecouter.

L'écoute est indispensable pour mieux comprendre comment la personne ressent les choses et ce dont elle a besoin. Elle permet aux accompagnants de découvrir comment ils peuvent en tenir compte : écouter en mobilisant tous les sens, être attentif aux réactions, aux sentiments. Cela signifie aussi regarder, *comprendre l'univers de l'autre de l'intérieur, être attentif à des indications concernant son vécu.*

2.1.5.6.3.2. Prendre au sérieux.

Il s'agit de prendre l'autre au sérieux même si son propos semble incompréhensible et son comportement absurde. Que les faits soient exacts ou non n'a souvent aucune importance. Ce qui compte c'est que le fait de raconter cela maintenant signifie quelque chose pour la personne. Il faut également prendre les besoins et les désirs au sérieux sans se soucier s'ils peuvent être comblés. C'est une chose que d'accueillir un souhait même s'il ne peut pas se réaliser, c'en est une autre que de le rejeter d'office comme étant incongru. Nous avons souvent tendance à confondre *accepter un souhait avec répondre à un souhait.*

Pour prendre les personnes au sérieux, il faut tenir compte d'un principe évident mais trop souvent négligé : *ne jamais parler au sujet des personnes handicapées présentes mais avec elles.*

2.1.5.6.3.3. Comparer à la situation normale.

En partant de la situation normale, on favorise le rapport à la réalité.

2.1.5.6.3.4. Partir des évidences.

En rester à une compréhension simple signifie ne pas interpréter, ne pas expliquer ni travestir, ne pas refuser ou dévaloriser en pensant mieux savoir ce qui convient, mais partir d'abord des évidences, partir exactement de ce qu'exprime la personne.

2.1.5.6.3.5. Ne pas se laisser déterminer par un savoir préalable.

Les accompagnants doivent rester ouverts à des aspects nouveaux et inconnus de la personnalité de la personne accompagnée.

2.1.5.6.3.6. Permettre de faire des expériences et tenir compte du vécu.

Il faut prendre en compte le vécu subjectif des personnes si l'on veut créer des conditions appropriées et favoriser leur bien-être. Ce n'est que lorsque l'accompagnateur est attentif à la manière dont quelque chose est vécu et ressenti qu'il peut agir de manière adéquate. Dès que c'est possible, il doit restreindre ce qui est perçu comme désagréable et amplifier ce qui est perçu comme agréable.

Il faut également permettre aux personnes, dès que c'est possible de faire leurs propres expériences. Il existe des limites et des situations pour lesquelles les accompagnants doivent éviter de mauvaises expériences aux personnes qu'ils accompagnent mais il faut toujours garder à l'esprit que vouloir éviter à tout prix les mauvaises expériences peut empêcher de faire des expériences positives et d'apprendre à vivre avec sa réalité.

2.1.5.6.3.7. Encourager.

Au cours de leur vie, les personnes handicapées font l'expérience de bien du découragement. Elles ne se sentent plus capables de rien ou bien se surestiment et se découragent à nouveau. Nous ne devons pas aborder ces sentiments avec des encouragements à quatre sous : « mais ce n'est pas si grave ». Les professionnels doivent par contre être particulièrement attentifs à tout signe d'espoir et de courage, les

encourager et conforter les personnes qui réussissent quelque chose. Les petits pas ne doivent pas se noyer dans le quotidien mais être reconnus et encouragés.

2.1.5.6.3.8. Ne pas se cramponner au symptôme.

Face à des personnes difficiles, l'entourage a souvent tendance à se focaliser sur les troubles du comportement et à se crisper en voulant absolument les éradiquer. Cette fixation produit souvent l'effet inverse et finit par réduire la personne à son trouble du comportement. Progressivement, le symptôme devient le centre de la vie de la personne qui finit par s'y identifier. Un cercle vicieux s'installe dont il faut absolument sortir en portant son regard sur les autres choses présentes. Repérer des pistes qui indiquent une possibilité de changement. Il s'agit de comprendre et non de contrer ce qui s'exprime, d'encourager la personne à faire de nouvelles expériences, différentes de celles vécues auparavant, afin que des changements puissent peu à peu se mettre en place.

2.1.5.6.3.9. Soutenir les voies individuelles.

Suivre des voies individuelles signifie prendre ses propres responsabilités. Il faut croire la personne capable de prendre des responsabilités et les lui concéder autant que possible, même si elle ne se comporte alors pas de la manière souhaitée par le référent.

2.1.5.6.3.10. Offrir des choix maniables.

Avoir le choix, pouvoir prendre des décisions personnelles a un effet sur le goût de vivre. Il y a une réelle différence entre tout devoir accepter sans autre forme de procès et pouvoir influencer certaines choses du quotidien, même minimes, et d'en prendre la responsabilité. Le choix sur certains détails, même insignifiants, a une influence décisive sur la qualité de vie de personne dont les possibilités de choix sont de toute façon très limitées. Cela vaut la peine d'y être attentif. Ici encore, il faut trouver le juste équilibre entre le cadre et le champ libre. Les choix proposés doivent offrir de vraies alternatives, être adaptés à leur potentialité et rester maniables.

2.1.5.6.3.11. Offrir des appuis pour un agir autrement.

Au lieu de se contenter de ce qu'une personne ne soit pas capable de telle chose et de l'en soulager, il est utile de lui offrir des appuis qui lui permettent, dans une certaine mesure, d'agir de manière autonome. De tels appuis ont pour but d'offrir aux personnes une aide pour réaliser certaines tâches qui les dépassent. Ainsi elles peuvent faire une expérience positive et renforcer leur estime de soi.

2.1.5.6.3.12. Informer clairement.

Il n'est possible de prendre des décisions et de faire des choix que lorsque le cadre de référence est clair. Les personnes ne doivent pas être leurrées ou dupées, même si, sur le moment, cela semblerait simplifier les choses. La méfiance causée ainsi provoque bien plus de dégâts qu'une information claire. La personne a besoin de temps pour accueillir l'information et pour réagir. Il faut laisser de la place aux sentiments provoqués par l'information et les accepter. Alors seulement, la personne va pouvoir s'adapter à la situation. Il est donc important d'accepter et de prendre au sérieux les sentiments, sans perdre le cadre de vue.

2.1.5.6.3.13. Chercher le concret.

A côté de l'acceptation des sentiments et des états d'âme de son vis-à-vis, quelles attentes concrètes se cachent derrière le souhait ou la plainte de la personne ? La recherche du concret favorise le développement de la personne. Les personnes concernées ne sont pas toujours conscientes de leur souhait. Elles ne réalisent souvent

clairement de quoi il s'agit concrètement que lorsque le professionnel s'informe de manière plus précise et l'aide à s'en rendre compte.

2.1.5.6.3.14. Trouver le langage de son vis-à-vis.

Trouver le langage de son vis-à-vis est une condition importante pour entrer en contact avec lui. Il ne suffit pas que le professionnel comprenne le langage de ceux qu'il accompagne ; il doit également s'exprimer de manière à être compris par eux.

2.1.5.6.3.15. Reconnaître son implication personnelle.

Pour résoudre des difficultés et surmonter des situations critiques, les professionnels doivent reconnaître leur propre implication et bien la réfléchir, tant d'un point de vue personnel qu'en vue des actes quotidiens. Il s'agit par exemple de modifier son propre comportement, essayer quelque chose de nouveau afin de permettre à l'autre de se comporter autrement, lui aussi. Avoir pleinement conscience de ses propres sentiments, réactions, préférences et aversions et pouvoir les laisser de côté afin de ne pas être déterminé par eux et de rester ouvert à l'autre.

2.1.5.6.3.16. Se référer à la situation.

Voici un moyen méthodologique qui peut se montrer utile dans de nombreuses situations.

Sur le plan des sentiments et des sensations, le fait d'aborder la situation et d'en parler sera utilisé pour rejoindre le vécu des interlocuteurs ou pour leur en faire prendre conscience. En restant au niveau des faits, on peut aider les personnes à mieux entrevoir la situation. On peut également amener une situation enlisée sur un autre terrain ; en l'abordant et en en parlant à un autre niveau. Par exemple : les discussions qui tournent en rond, lorsqu'il y a une lutte de pouvoir, lorsque l'agressivité vire à l'escalade.

Il convient d'interpeler la situation pour sortir du cercle vicieux. Se référer à la situation permet de soulager la tension ; on constate tout simplement où en est la situation et on se contente d'abord de la saisir telle qu'elle est. Il faut le faire avec congruence, en étant sensible à l'état de la personne concernée. Il s'agit de comprendre et clarifier une situation. Il faut avoir le souhait de comprendre et d'accepter l'autre et le lui partager.

2.1.6. Références littéraires.

Delville, J. ; Mercier, M. ; & Merlin, C. (2016). *Des femmes et des hommes. Programme d'éducation affective, relationnelle et sexuelle destiné aux personnes déficientes mentales.* (2^e ed). Namur : Presses universitaires de Namur.

Morelle, C. (2014). *Déficience intellectuelle et vie institutionnelle. Un art au quotidien.* Louvain-la-Neuve : Academia-L'Harmattan.

Région de Bruxelles-Capitale ; Commission Communautaire Française de la Région de Bruxelles-Capitale (17 janvier 2014). *Décret relatif à l'inclusion de la personne handicapée.* Moniteur Belge.

Pörtner, M. (2010). *Ecouter, comprendre, encourager : l'approche centrée sur la personne dans l'accompagnement de personnes ayant un handicap mental et de personnes dépendantes.* Lyon : Chronique Sociale.

2.2. Population accueillie.

2.2.1. Caractéristiques :

Le centre HAMA III-Les Pétunias est agréé pour l'accueil de 20 personnes adultes atteintes d'un handicap mental dont une place est réservée à la prise en charge d'une personne de grande dépendance.

- Age requis pour l'admission : 18 ans.
- Age pour la sortie : les personnes sont accueillies tant que leur bien-être, leur sécurité et leurs soins sont garantis.
- Mixité.
- Déficience mentale qui peut être accompagnée de troubles associés tel que l'épilepsie, les troubles neurologiques, orthopédiques, comportementaux, troubles sensoriels...
- De toute origine géographique à condition de rentrer dans les critères d'admission du PHARE.

2.2.2. Niveau d'autonomie

Les niveaux d'autonomie varient d'un résident à l'autre. Certains ont besoin d'une assistance totale et d'autres d'une aide plus légère mais non moins indispensable.

Outre les gestes de la vie quotidienne, tous nos résidents ont besoin d'un accompagnement au niveau de leur manière d'appréhender le monde qui les entoure, de gérer leurs rapports à autrui et aux objets, de gérer leurs différences, difficultés, frustrations et émotions.

Selon les capacités de la personne, ses besoins, ses affinités et selon que l'environnement soit facilitateur ou contraignant, les éducateurs seront attentifs à les accompagner de façon bienveillante.

Avoir un toit, un chez soi dans lequel on se sent en sécurité est un élément indispensable au développement de l'autonomie. Aux Pétunias, nous sommes sensibles à l'acquisition ou au maintien de cette autonomie. Nous aménageons l'infrastructure pour qu'elle réponde le mieux possible aux besoins des habitants et qu'ils s'y sentent bien et en sécurité. Nous sommes attentifs à leurs demandes et à y répondre. Leur laisser le plus grand choix possible et la possibilité d'être acteur de leur vie conduit notre approche d'accompagnement. Voici 3 situations, parmi d'autres, qui illustrent notre approche :

- La réorientation d'un résident vers un autre centre d'hébergement à sa demande. Ceci nous a demandé un travail non seulement avec le résident pour s'assurer de sa demande, avec la famille pour qu'elle l'accepte et avec l'équipe pour que ce ne soit pas vécu comme un échec.
- Le changement de centre de jour à la demande d'une résidente.
- L'essai de vie autonome d'une résidente en partenariat avec le planning familial et la famille. Et même si cet essai s'est soldé par un retour aux Pétunias, la résidente a eu une réponse à sa demande et a vécu sa propre expérience.
- L'aménagement de chambres de couples. Nous accueillons 3 couples qui sont à des stades différents de leur vie relationnelle affective et sexuelle. Ici aussi nous avons travaillé avec chaque personne concernée sur sa demande, ses attentes et son vécu, ses connaissances EVRAS. Nous avons aussi travaillé en collaboration avec la psychologue du planning familial spécialisée en EVRAS. Nous avons échangé avec les familles pour

que tout le monde soit partant pour ces projets individuels qui ont abouti à l'épanouissement de chacun.

2.3. Organisation générale.

2.3.1. Admission :

Critères :

- Personne avec une déficience mentale
- Personne âgée de 18 ans minimum
- Personne capable de s'intégrer dans notre cadre sans perturber l'équilibre de la collectivité et sans mettre en danger lui-même et les autres, résidents et personnel.

Procédure :

Les demandes d'admission proviennent des personnes handicapées, des familles, des services sociaux de centres de jour, de CPAS, d'hopitaux ou d'autres institutions.

Suite à un premier contact pris par téléphone ou par mail, l'assistante sociale s'assure de constituer le dossier de candidature reprenant les informations importantes afin de mieux connaître le candidat et de vérifier si les critères d'admission sont respectés.

Une première entrevue est ensuite organisée à laquelle l'assistante sociale, la cheffe éducatrice, le candidat et son représentant se rencontrent. A cette occasion, le candidat et son représentant visitent également le centre.

Après cet entretien, une analyse de la demande est entreprise par le centre afin de s'assurer qu'il y ai une adéquation entre l'offre du centre et les besoins/souhaits du candidat. Une décision s'en suit concernant le maintien ou non du candidat sur la liste d'attente des Pétunias.

Un courrier est adressé au candidat et/ou à son représentant légal ainsi qu'à la personne qui est à l'origine de la demande pour lui signifier la décision.

Lorsqu'une place se libère aux Pétunias, le candidat est contacté pour vérifier si la demande est toujours d'actualité. Le candidat contacté est défini en fonction du type de personne que le centre est en mesure d'accueillir à ce moment-là et de la situation du candidat.

Une période d'observation allant d'une semaine à un mois est alors planifiée.

A l'issue de celle-ci, et après avoir recueilli un maximum d'information auprès de l'équipe éducative et des résidents, une réunion d'évaluation est organisée en présence des personnes concernées, de l'assistante sociale des Pétunias, de la cheffe éducatrice et de la direction.

Sur base des entretiens et de la conclusion de la période d'observation, une convention de prestation personnalisée entre le candidat et/ou son représentant légal et les Pétunias est signée ou non. L'admission devient définitive au terme de la période d'essai de 3 mois prévue dans la convention.

Critères et mesures de réorientation ou d'exclusion :

Le résident et/ou son représentant légal peut à tout moment mettre fin à la convention moyennant un préavis écrit de minimum un mois et maximum 3 mois en fonction de la situation et faisant suite à une concertation.

En cas de non-respect par le résident et/ou son représentant légal des obligations reprises dans le règlement d'ordre intérieur, le centre peut mettre fin à la convention moyennant un préavis écrit de 3 mois.

Lorsque le centre ne peut plus répondre de manière adéquate aux besoins du résident suite à une modification de son état de santé physique ou psychique, il a le droit de mettre fin à la convention après concertation préalable avec le résident et son représentant légal moyennant un préavis écrit allant jusqu'à 3 mois.

En cas de manquement grave (comportements violents, mise en danger de soi et des autres), le centre a le droit de mettre fin à la convention moyennant un préavis de maximum 2 semaines et sans préavis dans le cas de danger pour un tiers.

La convention est résiliée de plein droit dans le cas où le résident ne répond plus aux critères d'admissibilités fixés par l'équipe pluridisciplinaire du service PHARE.

Une procédure de réorientation sera alors entamée et le centre remettra au résident et à son représentant légal les coordonnées des centres, services et institutions correspondant à la nouvelle situation du résident.

2.3.2. Prise en charge.

2.3.2.1. Coordination interdisciplinaire.

Différentes disciplines et différentes fonctions sont présentes au sein du centre :

- Direction
- Personnel administratif
- Assistante sociale
- Psychologue
- Cheffe éducatrice
- Educateurs
- Personnel technique et d'entretien

Chaque intervenant est nécessaire pour assurer un accompagnement global du résident et répondre à ses besoins et ses souhaits.

Selon la situation sociale et médicale, des intervenants extérieurs seront sollicités.

- Kinésithérapeutes
- Service infirmier
- Médecins
- Psychologues
- Pédicures
- Centres de jour, associations de loisirs
- Familles

Les familles sont impliquées dans le processus d'accueil et de bien-être du résident.

La coordination entre ces différents intervenants est assurée principalement par la cheffe éducatrice, l'assistante sociale, l'éducateur référent et la direction.

2.3.2.2. Concertation avec les résidents.

La collaboration et la concertation entre et avec les personnes accueillies se déroulent à deux niveaux.

Le niveau individuel où l'information, les discussions et les décisions sont prises lors d'entrevues individuelles entre le résident et un membre de l'équipe psycho-socio-éducative. La direction interviendra à la demande du résident ou de l'équipe. Les sujets abordés sont amenés par le résident ou l'équipe et concernent principalement la sphère personnelle ou la vie relationnelle. L'éducateur référent du résident et la psychologue prennent une place privilégiée et de confiance dans ces échanges.

La concertation se fait également en groupe lors des réunions communautaires. Elles réunissent tous les résidents à la fréquence d'une réunion toutes les 2 semaines à un moment défini, stable et connu de tous (actuellement le jeudi à 17h). Elles sont animées par la cheffe éducatrice et les éducateurs présents à ce moment-là. Les thèmes abordés concernent la vie de la collectivité comme l'organisation des tâches, le respect des règles, l'organisation des loisirs, des informations sur ce qui se passe aux Pétunias comme des travaux ou l'accueil d'un nouveau travailleur, d'un stagiaire ou d'un nouveau résident. La santé, comme le « bien manger », l'heure du coucher et la sécurité sont également abordés ou encore l'actualité. En 2020, ce sujet a été très présent pour expliquer ce qu'était la pandémie due au coronavirus ainsi que les règles et contraintes qui en découlaient tel que le confinement, la privation de certaines activités ... En 2021, les premiers mois ont été consacrés aux explications sur la vaccination et son importance pour que la collectivité, et en son sein les individus, puissent retrouver certaines libertés.

Lors de chaque réunion communautaire, un espace de parole est réservé à chaque résident qui souhaite s'exprimer.

Certains thèmes plus spécifiques sont également abordés comme le respect, l'amitié, la famille, la vie en communauté, l'hygiène ...

Un PV de la réunion est rédigé et présenté lors de la réunion d'équipe afin de prendre une décision pour répondre aux éventuelles demandes. Les PV sont consignés dans un dossier accessible à toute l'équipe éducative.

Ces réunions communautaires font office de conseil des usagers.

2.3.2.3. La collaboration avec les familles.

La concertation et la collaboration avec les familles s'effectuent à 5 niveaux :

1. Contacts informels, téléphoniques, par mail ou lors d'une visite, pour des questions d'organisation quotidienne (départ en week-end, trousseaux, factures, suivi médical, suivi administratif...)
2. Contacts officiels par courriel (informations sur l'organisation, les aménagements et travaux, demandes d'autorisations...)
3. Réunions avec une famille : selon les points à aborder, cette réunion se fait en présence ou non du résident. Y sont présents les parents, familles, représentants légaux, l'assistante sociale, la cheffe éducatrice, l'éducateur référent, la psychologue et la direction selon les points abordés. Cette réunion a lieu principalement lors d'un changement de situation du résident, lors d'une demande particulière du résident, de la famille ou du centre. Un PV est rédigé et classé dans le dossier du résident. Les décisions qui y sont prises sont transmises à l'équipe lors de la réunion d'équipe.
4. Réunion avec les familles : une fois par an, une réunion est organisée pour toutes les familles. Les nouveaux membres de l'équipe y sont présentés ainsi que les projets tant

d'embellissement que pédagogiques ou les changements de législation... Un temps est prévu pour les échanges et questions.

5. Activités festives : 2 fêtes sont organisées chaque année, la barbecue en été et la fête de Noël. Fêtes auxquelles les familles et les amis sont conviées et pendant lesquelles des échanges informels s'opèrent entre les familles, les résidents et l'équipe.

2.3.2.4. La collaboration entre travailleurs.

La concertation et la collaboration entre travailleurs sont assurées selon trois axes : les écrits, les entretiens individuels, les réunions.

Depuis quelques années déjà, nous souhaitons mettre en place des outils informatiques pour faciliter et optimiser l'échange d'information et la communication entre les travailleurs. La pandémie arrivée en mars 2020 ainsi que le développement du télétravail ont favorisé cette mise en place. Aujourd'hui, chaque travailleur des Pétunias possède un compte Office 365 professionnel. Ce compte Office 365 lui donne accès à de nombreux outils numériques depuis n'importe quel support numérique (PC, tablette, smartphone). Chaque travailleur utilise principalement sa messagerie Outlook professionnelle, son espace One Drive pour stocker ses fichiers personnels et Teams, l'outil collaboratif qui permet de partager des fichiers, d'échanger des publications, d'organiser des réunions, de planifier des tâches ...

Un canal Teams intitulé « Cahier de communication » remplace le cahier de communication format papier et reprend les événements et les informations journalières. Un canal « Médical-paramédical » reprend toutes les informations médicales du compte rendu des consultations médicales à l'adaptation des posologie en passant par la liste des soins à donner quotidiennement. D'autres canaux reprennent les informations administratives et organisationnelles nécessaires au bon fonctionnement du centre.

La transparence et la collaboration s'en sont vues accrues. L'outil est en perpétuelle amélioration de façon à répondre aux besoins des travailleurs et à optimiser la collaboration au sein de l'équipe. Il est fort apprécié par l'ensemble de l'équipe des Pétunias.

Outre ces outils numériques, des entretiens individuels avec la direction ou la cheffe éducatrice peuvent avoir lieu. Les entretiens sont réalisés à la demande de la hiérarchie ou du travailleur. Les sujets qui y sont abordés sont les demandes personnelles, l'organisation d'activités proposées par un membre du personnel, la qualité du travail fourni, l'investissement au travail, le respect des règles et du cadre de travail...

Des réunions d'équipe éducative sont programmées toutes les 2 semaines. Les éducateurs, la cheffe éducatrice, l'assistante sociale, la psychologue et la direction y participent. Elle est animée par un éducateur volontaire. Les PV sont rédigés par l'assistante sociale et sont consultables sur Teams. Les thèmes abordés sont les résidents, l'accompagnement pédagogique et les activités, le point médical, l'accueil des stagiaires, l'organisation du service, les projets et les divers.

Une réunion avec l'équipe technique est organisée à chaque fois que nécessaire. Les thèmes qui y sont abordés sont l'organisation du service, la planification des tâches, les résidents, le matériel et fournitures... La réunion est animée par la direction.

Des échanges quotidiens ont lieu entre la direction et le personnel administratif afin d'échanger les informations et d'assurer un suivi administratif des dossiers ainsi qu'un suivi financier pour la bonne gestion du centre.

Selon les besoins de prises en charge spécifiques, des consultants extérieurs peuvent être invités afin d'enrichir les connaissances et bonnes pratiques de l'équipe.

Des supervisions d'équipe peuvent également être organisées. Une supervision des éducateurs a été suivie de 2018 à mars 2020 à raison d'une fois par mois en 2018 et une fois par trimestre en 2019 et 2020. Il est prévu de planifier une nouvelle supervision autour des valeurs et missions des Pétunias dès que possible et pour l'entièreté des travailleurs.

2.4. Elaboration du projet individuel et évaluation.

Le Projet individualisé (PI) trouve son origine dans l'évolution de la conception de la personne en situation de handicap et dans les pratiques éducatives.

La personne en situation de handicap est reconnue comme « Sujet de droits » :

- Droit aux soins et services de façon continue et personnalisée
- Droit à l'information et à la participation aux décisions
- Droit à la dignité, à l'intimité et l'intégrité physique
- Droit à la protection

Personne à part entière, elle est considérée dans sa globalité physique et psycho-sociale comme une personne unique avec ses besoins, ses capacités, ses souhaits qui lui sont propres.

Le rôle des intervenants aptes à répondre aux besoins et aux souhaits de cette personne s'inscrit dans un principe de « partenariat ». Le partenariat renvoie à un partage de savoirs. Il suppose un engagement réciproque entre professionnels, parents/familles et personne handicapée. Les progrès scientifiques, la mobilisation des parents et des personnes porteuses d'un handicap, la professionnalisation des intervenants, le développement de l'autonomie et de la qualité de vie, l'ouverture des institutions, l'inclusion influencent les mentalités et les pratiques professionnelles orientées dès lors vers une valorisation de l'image sociale de la personne porteuse de handicap, le développement de ses compétences dans son environnement, le développement des relations qu'elle entretient, de son apparence physique.

Chaque personne doit bénéficier d'une approche et d'une réflexion individualisée, être encouragée dans l'expression de son identité, posséder des biens dans un environnement personnalisé tout en bénéficiant d'un suivi adéquat en fonction de ses besoins.

Le Projet individualisé découle d'une construction commune dans laquelle il y a partage des buts et des objectifs ainsi que des bénéfices et des profits.

2.4.1. But du PI.

Le PI vise à encourager la personne handicapée à exprimer ses besoins et ses attentes et à y répondre dans la mesure du possible, ou pas, afin d'assurer son bien-être et sa qualité de vie. Il a également un rôle de planification éducative, de communication, de participation, de concertation et d'évaluation de l'adéquation des pratiques éducatives.

2.4.2. Caractéristiques du PI.

Pour élaborer un PI, il est impératif de considérer la personne comme sujet de droit, personne globale et unique, capable. Il est nécessaire d'évaluer ses besoins, ses souhaits ainsi que ses forces et les ressources de son environnement. Afin de faire appels aux partenaires susceptibles d'y répondre et de favoriser la coordination des idées et des actions entreprises. L'intervention des différents services doit être ajustée dans un souci de continuité et de cohérence.

2.4.3. Modalités.

La psychologue initie, coordonne et rédige le PI. Elle interroge l'équipe et plus particulièrement l'éducateur référent sur le suivi et l'évaluation des objectifs. La cheffe éducatrice s'assure de la réalisation des objectifs en encourageant la mise en œuvre des plans d'intervention.

2.4.4. Méthodologie.

Elaboration de l'anamnèse du résident par l'éducateur référent en collaboration avec la psychologue.

Réunions avec la personne handicapée, l'éducateur référent et la psychologue pour :

- Déterminer ses besoins et souhaits avec elle.
- Définir les objectifs poursuivis ainsi que l'échéance (Simple, Mesurable, Accessible, Réaliste, Temporel)
- Fixer les moyens pour atteindre les objectifs.

Réunions avec les partenaires significatifs en présence du résident.

Présentations à l'équipe éducative interne, modifications éventuelles avec l'accord du résident et adhésion de tous.

Evaluation du PI tous les 2 ans ou plus tôt selon l'évolution de la situation de la personne.

2.5. Facteurs de confort.

Le centre fonctionne 24 heures sur 24 toute l'année. Une permanence téléphonique est assurée ainsi qu'un accueil continu des familles.

La maison offre un cadre de vie sécurisé, chaleureux et confortable. Les résidents se partagent des lieux communs comme le salon et la cuisine.

Un téléphone, des télévisions et des ordinateurs sont mis à leur disposition. Certains résidents possèdent et utilisent leur propre GSM, tablette ou ordinateur.

Les chambres sont des espaces privés soit individuels, soit à partager avec un autre résident.

Trois salles de bains et deux salles de douches sont utilisées tour à tour afin de garantir l'intimité de chacun. Les sanitaires du rez-de-chaussée (1 salle de bain et 1 WC) sont adaptés pour les PMR.

Des repas de qualité, variés et soigneusement élaborés sont offerts chaque jour de manière à satisfaire les goûts de chacun. Les conseils d'une diététicienne sont sollicités si nécessaire et les régimes sont suivis.

Le jardin est accessible et permet de profiter des journées douces et ensoleillées. Les apéros et les barbecues sont fort appréciés.

Le centre possède un minibus adapté pour assurer les déplacements des résidents. Cependant, l'équipe est attentive à se déplacer le plus souvent possible à pied ou en transport en commun en fonction des capacités des résidents et lorsque le temps le permet.

Les projets d'embellissement et d'amélioration du confort de vie sont nombreux (rénovation de la cuisine et du séjour, rafraîchissement des peintures, installation d'un nouvel ascenseur, de nouveaux châssis, agrandissement du centre grâce à une nouvelle construction).

2.6. Réseau relationnel

2.6.1. Partenaires concernés par l'action du centre

HAMA I, II et IV

Familles et représentants légaux

Centres de jour

ETA

Associations de loisir

Personnel soignant tel que les services infirmiers, la kiné, la pédicure, la logopède ...

Le médecin référent du centre, les médecins spécialistes dont certains connaissent très bien les résidents des Pétunias.

2.6.2. Commanditaires, prescripteurs, organisations similaires

Le Centre sollicite régulièrement l'aide financière d'associations et/ou de particuliers pour la réalisation de projets d'infrastructures et d'embellissement des lieux :

CAP 48

United Fund

Les Pilotes du coeur

Fontaine d'Espérance

Les Œuvres du Soir

Fondation Delacroix

Rotary Bruxelles-Nord et Bruxelles-Centre

Céra Fondation ...

D'autres donateurs permettent d'organiser ou de participer à des activités récréatives toujours dans un but d'inclusion sociale :

Un monde meilleur

Commune d'Ixelles

Particuliers

2.6.3. Organisation des relations personnelles des personnes handicapées avec leur entourage.

Certains résidents rentrent en famille les week-ends ou à des moments définis (anniversaire, fêtes ...).

Les familles ou les résidents téléphonent à leur proche à leur demande ou en toute autonomie lorsqu'il possède un GSM personnel.

Des visites peuvent également être organisées au sein du centre.

2.6.4. Lieux où les personnes accueillies exercent leur autonomie.

Nous sommes attentifs à développer, conserver, le niveau d'autonomie maximum des résidents.

Nous favorisons au maximum les déplacements seuls en étant attentifs, bien entendu, à la sécurité de chacun. Certains résidents se baladent seul dans le quartier ou dans Bruxelles, d'autres y vont accompagnés d'un éducateur.

En accord avec les familles et après un apprentissage plus ou moins long, certains résidents acquièrent la capacité de se rendre seuls à leurs activités soit à pied soit en transports en communs et en sont très fiers.

Le résident participe et accompagne toujours pour effectuer des achats qui lui sont propres comme des vêtements, la décoration de la chambre ou encore l'achat d'un cadeau... Il est souvent accompagné d'un éducateur car peu d'entre eux ont la notion de la valeur de l'argent.

Très souvent, ils vont boire un petit verre. Parfois seul, parfois en groupe accompagné ou non d'un éducateur selon leurs capacités.

Régulièrement, ils vont au restaurant et adorent ça. Le résident demande souvent d'y aller pour son anniversaire. Il choisit le restaurant avec son éducateur référent avec qui il passera un moment privilégié très apprécié. Les couples, réservent souvent une table pour 2 à l'occasion de la Saint-Valentin. Ici aussi le type de restaurant, le budget sont discutés avec l'éducateur qui cette fois-ci les laisseront profiter à deux de ce moment.

Nous favorisons les démarches d'inclusion en allant vers l'extérieur et non en faisant venir l'extérieur dans l'institution. Par exemple, tous les résidents vont chez le coiffeur, dans un commerce tout public.

Quartier commercial : cimetière d'Ixelles ou ailleurs

Restaurants – Brasseries : cimetière d'Ixelles ou ailleurs

Coiffeurs : dans le quartier

Piscines : Calypso, piscine de Woluwé

Athlétisme : Stade de Woluwé, centre ADEPS de la Forêt de Soignes

Bowling : cimetière d'Ixelles, Braine l'Alleud

Snoezelen : école de la Sainte famille

Promenades : bois de la Cambre, forêt de Soigne, parc Tenbosch, marches ADEPS ...

Cinémas : centre de Bruxelles, Stockel

Activités de loisirs : dans toute la Belgique

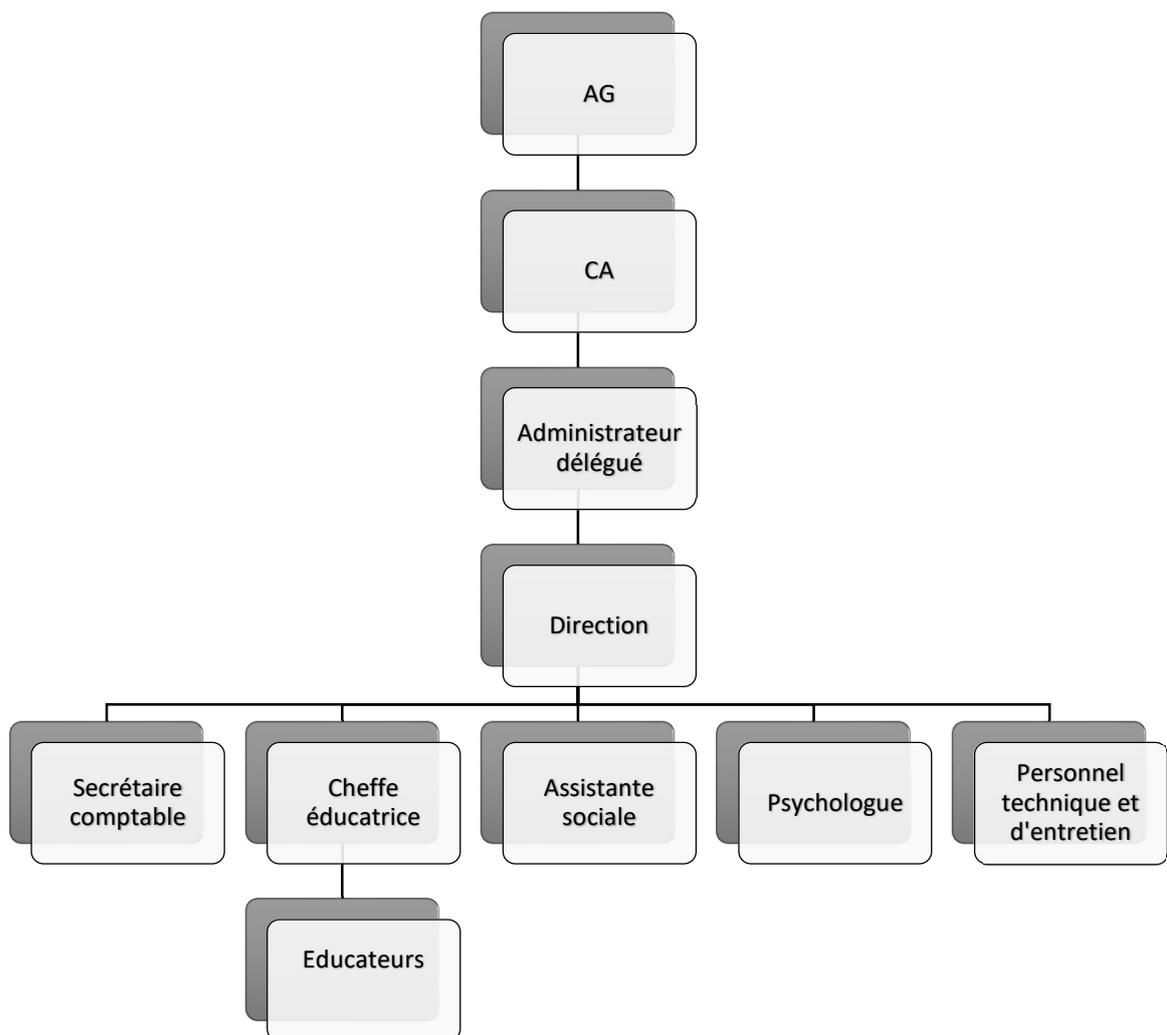
De nombreuses activités sont organisées à la demande des résidents.

Nous sommes attentifs à ce que tous les résidents partent au moins une fois en vacances par an. Certains partent en famille mais beaucoup partent avec des organismes spécialisés dans l'organisation de vacances pour personnes porteuses de handicap. Chaque résident choisit la destination qu'il souhaite parmi l'offre des séjours. L'assistante sociale l'accompagne dans ce choix et fait les démarches pour l'inscription. Chaque résident peut choisir si un autre résident des Pétunias l'accompagne ou non.

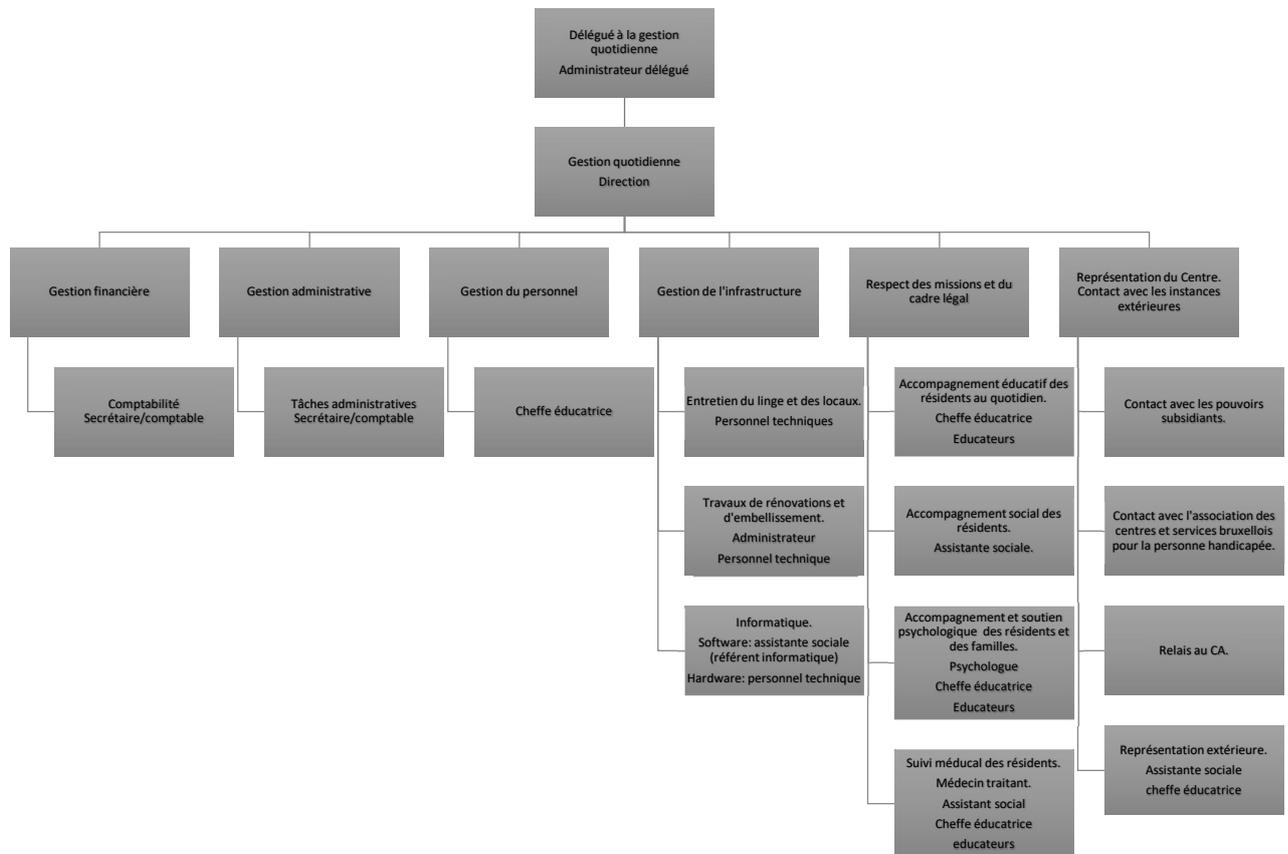
2.7. Personnel

2.7.1. Organigrammes hiérarchique et fonctionnel

Organigramme hiérarchique.



Organigramme fonctionnel



2.7.2. Définition des rôles des différentes catégories d'intervenants.

Au niveau institutionnel, chaque membre de l'équipe s'engage à

- Respecter les valeurs du centre et son projet collectif.
- Faire état d'une responsabilité solidaire et d'un esprit d'équipe actif.
- Respecter les règles déontologiques les plus strictes et notamment celles ayant trait au secret professionnel
- Assumer les responsabilités confiées.
- Respecter le matériel mis à sa disposition.

2.7.2.1. L'administrateur délégué

Il est désigné au sein du conseil d'administration.

Il est responsable de la gestion quotidienne en collaboration avec la direction.

Il est le relais entre le conseil d'administration et la direction du centre.

2.7.2.2. La Direction

Elle représente l'autorité décisionnelle sous la supervision et avec l'aide de l'administrateur délégué.

Elle assume la responsabilité de la gestion quotidienne du centre et en rend compte auprès de son administrateur délégué.

Elle gère et coordonne les différents services du centre dans le respect des règles imposées par la législation et par le pouvoir subsidiant.

Elle donne les orientations pédagogiques fondamentales du centre et est garante des règles de vie, du suivi du projet collectif et de la déontologie.

Elle définit les conditions d'embauche du personnel, la fonction et les responsabilités de chacun.

Elle veille à la bonne tenue financière du centre.

Elle est responsable des bâtiments et en assure le bon état.

Elle est responsable du bon fonctionnement de la maison et doit assurer aux bénéficiaires un cadre de vie accueillant, propre, adapté et bienveillant.

La direction est le porte-parole du centre et est responsable des relations extérieures avec

- Les pouvoirs subsidants
- Les associations et groupes de travail sectoriel
- Les divers partenaires

2.7.2.3. Le personnel administratif.

En collaboration et sous la responsabilité de la direction, le personnel administratif assure le secrétariat et la comptabilité.

Le secrétariat sous-entend :

- L'élaboration et le suivi des dossiers liés aux organismes subsidants.
- Le suivi des dossiers administratifs du personnel.

- Répondre au téléphone et distribuer les appels vers les interlocuteurs pertinents.
- Récolter et ouvrir le courrier. Tout le courrier doit être transmis à la direction pour validation. En absence de la direction, elle traitera les courriers et lui en fera part à son retour.

La comptabilité sous-entend :

- L'encodage de la comptabilité dans le programme comptable.
- Le suivi des factures des fournisseurs et des clients.
- Le suivi du contentieux.
- La facturation des résidents et le suivi de leur compte et argent de poche.
- Le classement des pièces justificatives.
- L'encodage des prestations dans le programme du secrétariat social conjointement avec la direction.
- Les paiements des salaires et des factures se font après validation par la direction et conjointement avec la direction ou son délégué.
- Le suivi du budget et des dépenses selon les enveloppes octroyées par les pouvoirs subsidiaires.
- Le suivi du tableau des amortissements.
- Les écritures de fin d'année et bilantaires.
- Le comptage de la caisse 1x/mois. La caisse et le livre de caisse sont tenus par la direction ou son délégué. Le comptage de la caisse se fait conjointement avec la direction ou son délégué. Le solde du comptage est inscrit dans le livre de caisse et co-signé par la direction ou son délégué et le personnel administratif.

L'économat sous-entend :

- En collaboration avec la direction, le personnel administratif gère les fournisseurs et le suivi des commandes.

Le personnel administratif veille à informer régulièrement la direction de l'état des dossiers administratifs et des finances.

Le personnel administratif se réunit une fois par an avec l'expert-comptable chargé de superviser la comptabilité. Il est soumis au contrôle annuel d'un superviseur afin de valider les comptes pour l'assemblée générale.

2.7.2.4. La cheffe éducatrice

Les missions essentielles sont déléguées par la direction à qui, la cheffe éducatrice doit se référer et rendre compte.

Sa fonction est essentiellement ciblée vers la supervision, l'organisation, la coordination et la communication.

Il lui incombe les tâches suivantes :

Cheffe de l'équipe éducative :

Elle gère et dynamise l'équipe éducative.

Elle s'assure du suivi des décisions prises et de la qualité de travail de l'équipe éducative.

Elle participe aux entretiens d'embauche des éducateurs.

Elle vérifie le suivi pédagogique.

Elle met en place des projets éducatifs et des outils pédagogiques en adéquation avec les missions et les valeurs du centre d'hébergement et fait en sorte qu'ils soient menés à bien en collaboration avec l'ensemble de l'équipe socio-psycho-pédagogique.

Elle participe au processus d'admission des candidats à l'hébergement.

Suivi des horaires :

Elle prépare les horaires mensuels de l'équipe éducative.

Elle calcule les heures prestées par chaque éducateur à la fin de chaque mois.

Elle veille à ce que soit assurée une permanence éducative 24h/24 et 7j/7.

Elle gère et planifie les demandes de congés des éducateurs.

Prestations d'éducateur

Elle assure des prestations éducatives lorsque l'organisation du centre le nécessite.

Elle organise et anime les réunions communautaires. Elle en rédige les comptes rendus.

Suivi des stagiaires

Elle assure le suivi des stagiaires éducateurs et les contacts avec les écoles. Elle planifie leurs horaires.

Communication

Elle se réfère à la direction et lui transmet régulièrement les informations qu'elle possède.

Elle s'assure que les informations soient communiquées à l'équipe éducative.

Elle prend contact avec les partenaires (centre de jour, famille...) pour toute information ayant trait au suivi éducatif (comportement, absences, loisirs, hospitalisation...).

Elle alimente la page Facebook des Pétunias.

En l'absence de la direction

Elle s'assure du bon fonctionnement du centre.

Elle assure la gestion quotidienne des travailleurs.

Elle s'occupe de la caisse et de compléter le cahier de caisse.

Elle a la responsabilité des cartes bancaires ainsi que leur utilisation.

2.7.2.5. L'éducateur

Il travaille en collaboration et sous la responsabilité de la cheffe éducatrice à qui il rend compte.

Il participe, en collaboration avec la psychologue, à l'élaboration du projet individuel et le met en pratique.

Il veille au bien-être physique, psychique et relationnel des résidents et l'accompagne au quotidien. Ceci sous-entend :

Au niveau institutionnel :

Etre garant de la vie communautaire.

Assurer le suivi de chaque projet selon la méthode décidée.

Veiller à la sécurité des personnes et des biens.

Etre systématiquement attentif à la valorisation des rôles sociaux et à la qualité de vie des résidents.

Respecter et faire respecter les règles de vie (cf annexe 1).

Au niveau du bénéficiaire :

Être à l'écoute, faire preuve de compréhension, encourager le résident.

Être disponible.

Mettre le projet individuel en œuvre.

Appliquer des méthodes éducatives adéquates susceptibles d'apporter les solutions nécessaires aux problèmes rencontrés.

Accompagner en préservant au maximum l'autonomie des résidents.

Réaliser les tâches quotidiennes prescrites pour l'hygiène, l'habillement, l'alimentation, les loisirs, la santé...

Gérer les conflits et problèmes rencontrés par les résidents.

Eduquer à la vie relationnelle, affective et sexuelle.

Il sera également attentif à :

Assurer la bonne marche de son activité, de son groupe de résidents.

Assurer le suivi médical en collaboration avec l'assistante sociale et sur les directives du médecin. Accompagner aux rendez-vous médicaux.

Respecter les régimes alimentaires prescrits et les menus établis.

Gérer les choix de vêtements en fonction des goûts du résident et de la météo.

Veiller aux dépenses inhérentes aux résidents en tenant compte de leur argent de poche .

Assurer les déplacements (personnel et minibus) suivant les consignes.

Gérer le stock alimentaire (commandes, gestion des stocks, rangement).

Au niveau de l'équipe :

Veiller à privilégier le travail en équipe pluridisciplinaire, ce qui implique une collaboration active et un souci constant d'être un vecteur de communication.

Participer aux réunions d'équipe.

Transmettre les informations à l'ensemble de l'équipe par le canal de communication mis en place dans Teams.

Compléter les différents dossiers (observations, visites médicales, changement de médication, suivis).

Rédiger les rapports d'activité.

Respecter et appliquer les décisions prises en réunion d'équipe.

Appliquer la répartition des tâches éducatives (cf annexe 2).

Se former.

2.7.2.5.1. L'éducateur référent

Etre référent d'un résident, c'est se spécialiser dans la connaissance et l'accompagnement de cette personne.

Il sera l'interlocuteur principal lors de questions spécifiques concernant son référé. Le référent incarne celui qui sera mis au courant et qui se renseignera sur ce qui se fait pour ou avec son référé. Le référent est donc l'interlocuteur privilégié, une personne de confiance, ressource pour le résident. Il est donc préférable d'éviter les incompatibilités d'humeur entre référent et référé.

Il a un contact privilégié avec les familles concernant l'accompagnement éducatif aux quotidiens.

Il réalise le projet individuel de son référé conjointement avec la psychologue. Il est attentif à ce que le résident soit acteur de son projet et prenne part à son élaboration. Il en fera part à l'équipe et aux intervenants extérieurs qu'il trouve pertinent. Il s'assurera de la mise en pratique du projet individualisé.

Le mandat de référent pour un même résident doit être limité dans le temps. Une relation trop fusionnelle doit être évitée et le référé doit bien saisir que tous les éducateurs de l'équipe restent importants. Une modification dans la répartition référents/référés engendre un nouveau regard, d'autres idées ou initiatives. Chaque année au mois de septembre les références sont revues en réunion d'équipe éducative.

Les tâches du référent :

- Ranger et décorer la chambre avec son référé afin qu'elle reste propre et accueillante.
- Vérifier le trousseau de vêtements et chaussures : veiller à ce qu'il ait tout ce dont il a besoin pour la saison, déclasser ce qui ne convient plus, prévoir les achats à faire et les organiser avec le résident.
- Ranger les armoires du résident (vêtements, chaussures, effets de toilettes, loisirs ...).
- Assister ou veiller à ce que quelqu'un soit présent aux réunions de suivi organisées par les partenaires extérieurs (centres de jour, travail, ...).
- Lors de la réunion d'équipe, si son référé est à l'ordre du jour, il aura rassemblé tous les avis et éléments afin de dégager l'essentiel.
- Assister aux réunions de coordination pluridisciplinaire et aux réunions familiales.
- Préparer et accompagner son référé à des réunions le concernant.
- Veiller à ce que le dossier de son référé soit à jour (visite médicale, dentiste, psychologue...).
- Etre à l'écoute du référé, se rendre disponible pour mettre en place des moments privilégiés « un/un » ainsi qu'un accompagnement individuel.
- L'aider à prendre une décision et à faire des choix.

2.7.2.6. L'assistante sociale

Occupe une fonction d'articulation entre le résident, l'hébergement, le réseau social et la famille.

Coordonne le processus d'admission des candidats à l'hébergement.

Assure la constitution et le suivi du dossier administratif du résident.

Recherche des lieux de vacances organisées par des organismes extérieurs, les proposent aux résidents en tenant compte de leurs souhaits et se charge de leur inscription.

Recherche des lieux de vie en cas de réorientation d'un résident.

Gère les démarches auprès des caisses d'allocations diverses, des mutuelles, des administrations...

Prend les contacts nécessaires avec le PHARE pour toute évaluation ou réévaluation des besoins en aide des résidents.

Assure le suivi médical en assistant aux consultations bimensuelles du médecin généraliste de l'institution. Transmet au médecin les observations médicales de l'équipe sur les résidents. Organise et planifie les rendez-vous médicaux et de soins (dentistes). Informe les éducateurs des rendez-vous pour qu'ils accompagnent le résident.

Commande les médicaments à la pharmacie.

Actualise les posologies et la feuille des petits soins suite aux conclusions des consultations médicales.

Participe aux réunions d'équipe et rédige le PV de la réunion.

Est le référent informatique du centre.

Alimente la page Facebook des Pétunias.

Communique avec les partenaires (familles, centre de jour, médecins, kiné...).

Il se réfère et rend compte régulièrement à la direction des dossiers en cours et des informations en sa possession.

2.7.2.7. La psychologue

Coordonne l'élaboration du Projet individuel de chaque résident en collaboration avec l'éducateur référent.

Accompagne le résident en lui proposant des entretiens individuels à sa demande ou à la demande de l'équipe.

Accompagne les résidents dans les démarches psychothérapeutiques.

Rédige les rapports psychologiques.

Transmet les références théoriques utiles aux membres de l'équipe.

Soutient les éducateurs dans leur pratique professionnelle.

Soutient les proches dans des situations douloureuses (deuils, réorientation...).

Participe aux réunions d'équipe.

Participe aux réunions pluridisciplinaires et de rencontre avec les familles lorsque il y a pertinence de son intervention.

2.7.2.8. L'équipe technique

Elle se compose du personnel de nettoyage, d'entretien du linge et d'entretien des locaux.

Le personnel de nettoyage assure quotidiennement le nettoyage de la maison.

Le personnel d'entretien du linge assure la lessive, le repassage du linge des résidents, des draps et essuis du centre ainsi que les travaux de couture et le rangement dans les armoires.

Le technicien d'entretien des locaux assure les réparations, aménagements et embellissements des lieux, l'entretien du jardin.

Il est également attentif à l'entretien de l'outillage.

Il assurera le suivi des travaux réalisés par des firmes extérieures et prodiguera une assistance et des conseils techniques.

Il veillera aussi à la maintenance des véhicules.

Il effectuera ponctuellement des transports de personnes.

2.7.2.9. Les stagiaires

Des collaborations avec les écoles sont établies afin d'accueillir des stagiaires.

Les demandes de stage sont examinées par la direction, le chef éducateur, l'assistant social ou le psychologue en fonction des études entreprises par le stagiaire.

Les candidatures sont acceptées à l'issue d'un entretien préalable.

Un maître de stage est désigné et assurera le suivi du stagiaire. Le chef éducateur supervisera également le déroulement du stage si il s'agit d'un stagiaire éducateur.

Une évaluation sera réalisée à la mi-stage et en fin de stage ou à chaque fois que le maître de stage, le chef éducateur ou le stagiaire l'estime nécessaire.

Le maître de stage et le chef éducateur si il s'agit stagiaire éducateur participeront aux réunions avec les professeurs.

2.7.3. 2.7.3. Répartition des fonctions entre les membres de l'équipe psychologique, éducative et sociale.

La psychologue, l'éducateur et l'assistante sociale ont reçu des formations académiques différentes.

Ces différentes formations permettent d'apporter un regard, une analyse différente de la situation ou de la personne accompagnée.

La spécificité de chacun des intervenants est essentielle afin d'accompagner la personne handicapée dans des situations bien spécifiques. Ces différents apports permettent une approche interdisciplinaire de la personne.

Nous considérons que chaque personne accompagnée doit l'être dans sa globalité. Cette approche holistique de la personne nécessite une interaction constante entre les différents types d'intervenant. Chaque intervenant l'alimente avec les compétences propres à sa formation professionnelle. La mise en commun des formations spécifiques des travailleurs permet d'accompagner la personne dans le respect de qui elle est et de l'environnement dans lequel elle évolue.

2.7.4. Formations.

Conformément à la législation, un plan de formation annuel est envoyé au pouvoir subsidiant.

Chaque membre du personnel peut introduire un souhait de formation.

La formation permet d'acquérir de nouvelles compétences et d'améliore la qualité du travail, de s'ouvrir vers l'extérieur et d'échanger les bonnes pratiques, de prendre du recul sur son quotidien, d'élargir son réseau...

Elle est encouragée dans le respect des tâches inhérentes à notre mission et de la bonne organisation du service.

2.8. Implantation.

2.8.1. Situation du Centre.

Le Centre se situe dans une avenue importante de la commune d'Ixelles, proche d'un quartier commercial et animé.

Cette situation permet aux résidents de bénéficier de tous les avantages de la ville en matière d'inclusion : accès aux commerces, aux transports en commun, aux activités de loisir, aux infrastructures culturelles et sportives.

Les Pétunias se situent également proche du Bois de la Cambre et de la Forêt de Soignes.

2.8.2. Infrastructure du Centre.

Le centre est composé de deux maisons de ville contiguës comprenant des caves, un rez-de-chaussée et 2 étages. Des transformations importantes ont eu lieu afin de faire de ces deux maisons une seule unité et d'offrir aux bénéficiaires un maximum de confort.

Les Pétunias se composent de :

- 15 chambres dont 7 chambres individuelles et 8 chambres doubles
- 1 salle de bain avec WC, baignoire et douche et 2WC séparés au rez-de-chaussée
- 1 salle de bain avec WC, baignoire ainsi qu'1 salle de douche et 1 WC séparé à chaque étage
- 1 espace TV supplémentaire au second étage
- 1 infirmerie
- 1 grand salon
- 1 grande cuisine et salle-à-manger
- 1 salle de massage
- 4 bureaux
- 1 atelier
- 1 buanderie
- 1 jardin

Au rez-de-chaussée, l'espace est aménagé pour le déplacement en fauteuil roulant, les sanitaires sont adaptés aux personnes à mobilité réduite. Ces aménagements nous permettent d'offrir un environnement confortable aux personnes vieillissantes qui vivent aux Pétunias.

Un ascenseur permet également aux personnes à mobilité réduite d'accéder aux étages.

L'amélioration et l'embellissement de l'infrastructure font en permanence partie de nos préoccupations.

2.9. Utilisation d'un matériel spécialisé.

L'acquisition de matériel spécialisé se fait selon les besoins des résidents.

Ce matériel peut être acheté ou loué compte tenu du nombre de personnes pour lequel il sera utilisé et de la durée de l'utilisation.

Le centre dispose de plusieurs lits médicalisés, de fauteuils roulants, de tribunes, de chaise percée.

Des barres d'appui sont installées dans les sanitaires.

En cuisine, des aides techniques comme des bords d'assiettes sont à disposition.

Les Pétunias possède également un téléphone pour malentendant.

Un matelas alternating et des coussins anti escarres sont disponibles.

Un minibus adapté permet le transport des personnes à mobilité réduite.