



ASBL La Porte
Ouverte –
Favence

Vade-mecum des bonnes pratiques en matière d'accueil des familles



dreamstime.com

ID 4758242 © Konstantinos Kokkinis

Septembre 2024



Home de Favence
Pour handicapés mentaux adultes
Fondé par l'A.S.B.L. La Porte Ouverte - Favence

VADE-MECUM des bonnes pratiques en matière d'accueil des familles à Favence

1. Origine et objectifs de la création du vade-mecum

Ce document est réalisé conformément contrat d'objectifs 2021, lequel mettait en évidence la nécessité d'améliorer la qualité de l'accueil des familles.

Dans ce but, le contrat d'objectifs prévoit de mettre en œuvre certaines actions, et notamment, la création d'un vade-mecum des bonnes pratiques en matière d'accueil des familles, et ce, après avoir formalisé ce qui était déjà existant au sein de notre institution.

Cet outil vise à atteindre les objectifs suivants:

- Clarifier l'importance de l'accueil des familles.
- Établir des «standards de qualité» pour accueillir les familles de manière globale.

Ce vade-mecum est un outil évolutif, s'adaptant aux attentes des familles, dans la mesure du possible, et aux changements au sein de l'institution.

2. Proposition de définition du vade-mecum

Il s'agit d'un livre/d'un guide qui contient des renseignements/des règles à observer quant à une procédure à suivre.

De préférence, ce document est accessible de manière à être consulté facilement (l'avoir à portée de main).

Il s'agit, en quelques sortes, d'un aide-mémoire.

3. Introduction à l'accueil des familles

L'entrée en institution est un changement, voire un bouleversement, pour le résident mais également pour sa famille. Cette dernière peut avoir l'impression d'avoir « moins de place » et/ou culpabiliser lors du placement de son proche en institution. Bien accueillir, adopter certaines attitudes peut aider à rassurer : disponibilité, information, dialogue et convivialité, ...

D'autre part lorsqu'une personne intègre une institution, la famille devient un partenaire dans l'accompagnement de son proche et elle en a une connaissance approfondie: ses habitudes de vie, ses besoins, sa façon de communiquer, ses regards, ce qu'il aime ou pas,... Elle représente «la mémoire» du résident. Elle nous permettra aussi d'établir les premiers objectifs provisoires de son projet de vie.



Home de Favence
Pour handicapés mentaux adultes
Fondé par l'A.S.B.L. La Porte Ouverte - Favence

L'accueil, que ça soit avant, pendant ou après l'entrée d'un résident, va jouer un rôle important, voire déterminant, dans la relation de confiance qui s'installe ou qui est présente avec la famille. Cette relation de confiance est nécessaire afin de mettre en place ou de maintenir une collaboration saine et constructive, nous permettant d'offrir un accompagnement de qualité. Dès lors il est important d'apporter une attention toute particulière à l'accueil et de le soigner (offrir un accueil non seulement professionnel mais aussi chaleureux).

Chacun, dans le respect de ses fonctions, est concerné par l'accueil.

4. Bonnes pratiques en matière d'accueil des familles autour de l'admission d'un nouveau résident

A. Avant l'admission

- Offrir un **1^{er} contact de qualité** (renseignements divers, fiche de renseignements pour la candidature,...),
- **Proposer une visite** de l'institution,
- Lors de la 1^{ere} visite de l'institution, remettre la **brochure informative et la grille d'une journée type**,
- Avoir une **procédure d'admission claire**:
 - Réception de la **candidature valide** (vérification de la catégorie attribuée par l'AVIQ – soit 113 soit 114) via le **formulaire de renseignement dûment complété par la famille/l'administrateur**.
 - Lorsqu'une **place se libère, sélection de quelques candidats** dont le profil correspond à la place libre et **inviter la famille ainsi que la personne à l'entretien de rencontre**. Il s'agit d'un **entretien pluridisciplinaire¹** destiné à **faire connaissance** et ainsi **permettre à la famille de s'assurer que l'institution corresponde bien à ses attentes** et , d'autre part, à **l'institution de s'assurer qu'elle est en mesure d'offrir la prise en charge dont la personne à besoin**.
 - Sur base de l'entretien de rencontre, de l'urgence de la situation et du groupe disponible pour accueillir un nouveau résident, le CA retient l'une des candidatures proposées lors de l'entretien de rencontre après avoir consulté les membres du personnel présents à l'entretien de rencontre.

¹ Il est composé du Directeur, d'un membre du CA, du coordinateur pédagogique, du Médecin coordinateur, de la psychologue et de l'assistante sociale.



Home de Favence
Pour handicapés mentaux adultes
Fondé par l'A.S.B.L. La Porte Ouverte - Favence

- La famille/l'administrateur est prévenu.e et une date d'entrée est fixée.
- Les démarches administratives qui peuvent l'être sont effectuées avant l'admission afin de privilégier l'humain autant que possible le jour de l'entrée (par exemple l'envoi de la convention, du règlement, ...).
- Lors de l'entretien de rencontre, **préétablir** avec la famille une **séquence de retours** si elle le souhaite.
- Lors de l'entretien de rencontre, **informer** la famille du **système «d'éducateur référent»**.
- Lors de l'entretien de rencontre, **expliquer** à la famille ce qu'est le **projet de vie et la place qu'elle pourrait y prendre**.
- Aménager la chambre du futur résident (nettoyage, peinture, ...).

B. L'admission (jour de l'entrée du résident)

- Offrir une **réunion d'accueil pluridisciplinaire** lors de l'entrée à Favence et dans une **plage horaire permettant une pleine disponibilité**. L'heure d'accueil est **fixée à 9h30**, si possible.
Lors de cette réunion (dans la mesure du possible), un éducateur du groupe «accueillant» sera présent en plus du Directeur, du coordinateur pédagogique, du responsable éducatif du groupe concerné, de l'infirmière responsable ainsi que de l'assistante sociale.
- **Permettre à la famille de participer à l'apéritif d'accueil** de son proche dans le groupe qu'il intègre, si elle le souhaite. Cela permettra à la famille de découvrir le cadre de vie (endroit + copains) et éventuellement de « dédramatiser ».

C. Après l'admission

- **Permettre** à la famille et au résident de **personnaliser la chambre (convenir d'une date et privilégier les moments hors sieste et repas, idéalement 10h-10H30)**.
- **Déterminer l'éducateur référent et en informer la famille**.
- Réaliser un **feedback téléphonique après une semaine** afin de donner quelques nouvelles sur l'intégration du proche, répondre à d'éventuelles questions/demandes/infos, ...).



Home de Favence

Pour handicapés mentaux adultes

Fondé par l'A.S.B.L. La Porte Ouverte - Favence

- Organiser une **réunion d'évaluation après trois mois** avec la famille, le responsable éducatif, l'éducateur référent (ou du groupe à défaut), l'infirmière responsable, l'assistante sociale et au besoin le médecin coordinateur. Ensuite **une nouvelle réunion d'évaluation** est fixée un peu **avant la fin de la période d'essai** (qui est de 6 mois).

5. Bonnes pratiques d'accueil générales des familles

- Chacun veille à offrir un accueil (physique, téléphonique ou numérique) chaleureux lorsqu'il interagit avec les familles.
- L'accueil téléphonique dans les groupes destiné à « la prise de nouvelles quotidiennes » est organisé selon une plage horaire bien déterminée afin d'assurer une plus grande disponibilité à la famille mais surtout de maintenir une vigilance accrue pour les résidents. La famille peut appeler une fois par jour dans **l'une des deux plages horaires** suivantes :
 - 14h-15h
 - 17H-17H30
- Lors d'un **accueil téléphonique**, chacun veille à **orienter la famille vers le bon service en fonction de sa demande** et ce afin **que les informations puissent être correctement traitées et ou transmises** (info médicales, infos retours en famille, candidatures, infos facturations, etc...).
- Lors d'un **transfert d'appel**, chacun veille à donner une brève description de la nature de l'appel/ faire part de l'interlocuteur au bout du fil à la personne à qui on le transfère, cela évitera aux familles de devoir expliquer plusieurs fois la même chose.
- Dans la mesure du possible, **l'assistante sociale offrira un accueil physique** à la famille lorsqu'elle vient rendre visite ou rechercher/reconduire son proche (une autre personne en son absence) dans un premier temps. Elle **appellera ensuite le groupe** afin de l'avertir ; **ainsi la famille peut échanger** brièvement si nécessaire et **peut rencontrer l'éducateur avec qui son proche était avant le retour ou avec qui il sera au retour**.
- Offrir un **espace dédié aux visites des familles** permettant de respecter leur intimité et que, tant la famille que son proche, puisse se sentir à l'aise lors de leur rencontre à Favence.
- **Veiller à une bonne utilisation de la fiche et du calendrier de retour afin de favoriser la communication** entre la famille et l'institution (ces documents peuvent également être utilisés par voie numérique si la famille le souhaite).
- Offrir un moment de convivialité aux familles à Favence en compagnie de leur proche, formalisé par une activité dédiée à cet objectif (en l'occurrence, le goûter de Noël).



Home de Favence
Pour handicapés mentaux adultes
Fondé par l'A.S.B.L. La Porte Ouverte - Favence

- Offrir à la famille la possibilité d'émettre des suggestions dans le but qu'elle soit assurée qu'elle a bien un rôle à jouer vis-à-vis de son proche et son lieu de vie, si elle le souhaite, qu'elle se sente prise en compte dans la vie de son proche.

6. Conclusion

En conclusion, l'accueil des familles doit être marqué par un profond respect et une bienveillance authentique à tout moment.

Il est essentiel que les professionnels engagés dans cette démarche instaurent un climat de confiance, où les familles se sentent écoutées et prises en considération.

La clarté dans les échanges et la transparence dans la communication des informations concernant le fonctionnement de l'établissement et le suivi des résidents sont également indispensables pour renforcer cette confiance.

En intégrant ces valeurs fondamentales, nous tendons non seulement vers une optimisation de la qualité de l'accueil des familles, mais nous favorisons également un environnement propice au bien-être des personnes handicapées.