



Livret d'accueil

SAMSAH Austral



Date d'élaboration	2022
Date de présentation au CVS	16/05/2023
Date de validation	13/04/2023
Numéro de version	V1.00

LE MOT DE DIRECTION

« Vous avez fait le choix de notre service pour vous accompagner dans les actes essentiels de votre quotidien, que ce soit dans vos apprentissages ou votre formation ou du maintien de vos compétences et capacités pendant un moment de votre vie. Soyez donc les bienvenus, au nom de tous les membres du Conseil d'Administration et du Président M. Jean-François LABARDE, de l'Association Frédéric LE-VAVASSEUR, de ses intervenants et de ses partenaires.

Ce livret d'accueil vous permettra de trouver l'essentiel des réponses aux multiples questions que vous vous posez légitimement sur l'organisation de notre service, les prestations que nous pourrions vous offrir ainsi que toutes les informations utiles pour mieux appréhender la qualité et le niveau d'accompagnement que nous proposons de fournir à toutes les personnes accueillies au sein du SAMSAH Austral.

Le SAMSAH Austral est un dispositif tourné résolument vers l'extérieur, visant à l'intégration sociale et médico-social de toutes personnes en situation de handicap, orientées par la CDAPH, et ce, grâce à son équipe pluridisciplinaire et son réseau de partenaires en capacité de répondre au plus près à vos besoins.

J'espère que vous trouverez au cours de votre parcours chez nous, les moyens nécessaires à votre épanouissement personnel et social et je réaffirme par la présente, l'engagement du SAMSAH Austral à œuvrer pour que les « Droits de l'usager et de sa famille » soient garantis, conformément aux textes en vigueur, et plus particulièrement ceux préconisés par la loi n°2002-2 du 2 janvier qui encadre le fonctionnement et l'organisation de notre service et plus généralement de notre Association » et des recommandations de bonnes pratiques de l'ANESM.

Jerry GAUVIN

Directeur du Pôle Adultes de l'AFL

LE CADRE LEGAL

Le service se réfère à :

- *La Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 ;*
- *La loi n° 2005-102 du 11 février 2005, relative au droit à la compensation;*
- *Le Décret n° 2005-223 du 11 mars 2005, relatif aux conditions d'organisation et de fonctionnement des Services d'Accompagnement à la Vie Sociale (SAVS) et des Services d'Accompagnement Médico-Social pour Adultes Handicapés (SAMSAH).*

Cf. Loi sur l'égalité des chances

Les SAMSAH « ont pour vocation, dans le cadre d'un accompagnement médico-social adapté comportant des prestations de soins, de contribuer à la réalisation du projet de vie de personnes adultes handicapées par un accompagnement adapté favorisant le maintien ou la restauration de leurs liens familiaux, sociaux, scolaires, universitaires ou professionnels et facilitant leur accès à l'ensemble des services offerts par la collectivité ».

1. L'ASSOCIATION FREDERIC LEVAVASSEUR.....	1
1- Présentation de l'association.....	1
a) Cartographie.....	2
b) Les 5 axes stratégiques du Projet Associatif 2017-2022.....	2
a) Les valeurs et les principes de l'association	3
2. PRÉSENTATION DU SAMSAH AUSTRAL	4
1- Les missions.....	4
2- Le public accueilli.....	4
3- Les modalités d'accueil.....	5
4- Les modalités d'admission.....	5
5- L'accompagnement	6
6- Le financement.....	6
7- La sortie / La fin d'accompagnement	6
3. LE PROJET PERSONNALISE.....	6
1- La période d'observation.....	7
2- L'élaboration du projet personnalisé	7
3- La signature du projet personnalisé	7
4- La réunion avec les partenaires.....	8
5- Le rôle du « référent de parcours »	8
4. LES PRESTATIONS	9
1- L'accueil.....	10
a) Les heures d'ouverture	11
5. LES MOYENS	11
1- Le personnel	11
2- Les partenaires	12
6. AUTRES MOYENS	12
1- Les moyens matériels	12
7. MODALITE DE PARTICIPATION DE LA PERSONNE ACCUEILLIE.....	13
8. DROITS DES PERSONNES ACCUEILLIES.....	14
1- Confidentialité et accès au dossier.....	14
2- Informatique et Liberté	14
3- Le recours à un conciliateur MDPH ou à une personne qualifié	14
4- Outils de la loi 2002 :	15
5- La personne de confiance.....	15
6- Informations utiles	16
9. LA QUESTION DE LA « BIENTRAITANCE »	16
1- Prévention des risques de maltraitance et promotion de la Bienveillance.....	16

a) La Gestion des « Évènements Indésirables »	16
---	----

10. LES MENTIONS CNIL & RGPD	17
---	-----------

11. LES ANNEXES	18
------------------------------	-----------

1- Annexe 1 : La procédure d'admission simplifiée	18
2- Annexe 2 : La charte des droits et libertés de la personne accueillies	19
3- Annexe 3 : La liste de personne qualifiée	20
4- Annexe 4 : Fiche de saisine d'une personne qualifiée.....	21

1. L'ASSOCIATION FREDERIC LEVAVASSEUR

1- Présentation de l'association



L'association **Frédéric Levavasseur** s'est développée en **1977** sur les fondations historiques de l'œuvre des filles de Marie à l'île de la Réunion et tient son nom du père fondateur Frédéric Levavasseur, premier père catholique créole qui a co-crété avec sa cousine Aimée Pignolet de Fresnes, la congrégation des filles de Marie en 1849.

Avec la départementalisation de la Réunion en 1946, le secteur social et médico-social a fortement été développé et a permis de pérenniser de nombreux projets, tels ceux portés par la congrégation en direction des publics exclus.

1977 marque un tournant important de l'histoire de la congrégation, qui a souhaité confier la gestion de ses établissements à une association laïque et républicaine, association qui saurait recruter et gérer des professionnels qualifiés, mais aussi être gage de neutralité et de relations adaptées avec les autorités de contrôle et de tarification.

L'association est administrée par un Conseil d'Administration, présidée par **M. Jean-François LABARDE** et dirigée par **M. Dominique SAMUEL**. Depuis sa création, les administrateurs et les directions ont régulièrement évalué et réécrit le projet associatif de l'**AFL**. Le dernier en date, a été validé en conseil d'administration le **31 août 2018**.

Affiliée à la Fédération des Établissements Hospitaliers et d'Aide à la Personne (FEHAP), l'**Association Frédéric Levavasseur**, assure des missions de service public **par délégation de l'État et du Conseil Départemental de La Réunion**.

L'**AFL** œuvre dans le **champ du Handicap et de la Protection de l'Enfance**. Elle assure la gestion de structures ou d'établissements à vocations sociale ou médico-sociale avec comme priorité l'épanouissement, les soins, l'éducation, la formation, la promotion et l'intégration sociale d'enfants, d'adolescents et d'adultes en difficulté dans le cadre de structures adaptées qui visent l'insertion et l'accompagnement de ces publics. Elle gère actuellement 12 établissements et/ou services médico-sociaux regroupés en 2 pôles qui se distinguent par l'âge du public accueilli :

Association Frédéric Levavasseur

Pôle Enfants

- La Pouponnière Sociale Levavasseur
- IMS Les Champs de Merle
- IME du Baobab
- IME & SESSAD Levavasseur

Pôle Adultes

- FHTH Notre Dame de Lourdes
- ESAT Les TiDalons
- SAMSAH Austral
- FAM Alice Verdin
- MAS Annie Gauci

a) Cartographie

Répartition géographique des établissements de l'association Frédéric Levavasseur

1 Siège administratif

et services communs

3, rue Pierre Aubert
97490 Sainte-Clotilde
0262 41 29 23

Direction Générale
Service RH
Service financier
Service logistique
Service patrimoine
Service communication
Service informatique
Service qualité

Pôle Enfants

2 IME du Baobab

AT / UEEA / Internat / Semi Internat
1, rue des Saphirs Rivière des Roches
97412 Bras-Panon
0262 20 15 49

3 IMS Les champs de Merle

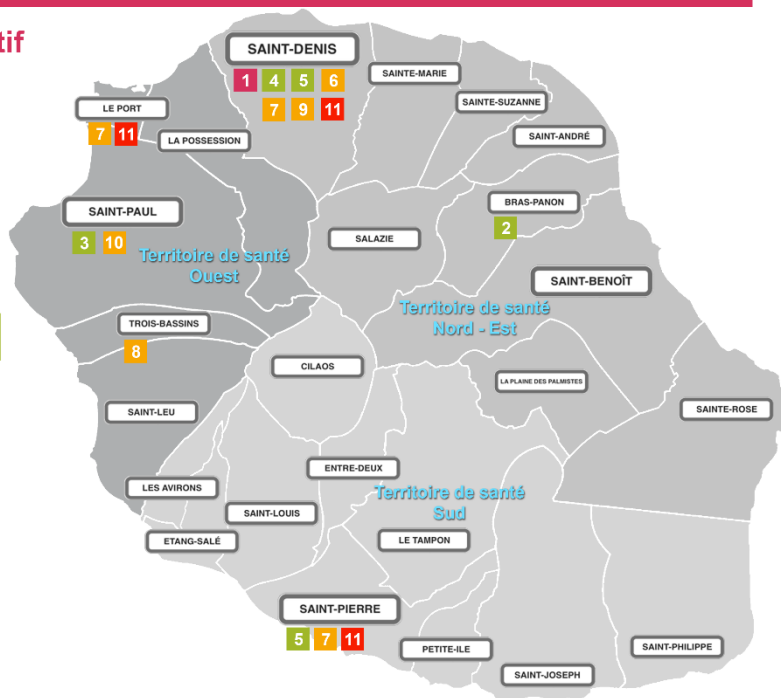
CEAP / AT / SESSAD / IEM
45, rue Jacques Aubert
97435 Saint-Gilles-Les-Hauts
0262 22 73 35

4 IME / SESSAD Levavasseur

SEMI DI & TSA / SESSAD DI & TSA
15, allée du Papillon
97490 Sainte-Clotilde
0262 29 55 68

5 Pouponnière Sociale Levavasseur

Internat / DAFA
- Antenne Nord
61, rue Labourdonnaix
97400 Saint-Denis
0262 21 19 04
- Antenne Sud
30, rue Vasco de Gamma
ZAC OI
97410 Saint-Pierre
en cours de construction



11 EA Les TiDalons

Garage / Nettoyage industriel / Cartonnerie / Transport

- Site Nord

14 Bis, allée du Papillon
97490 Sainte-Clotilde

- Site Ouest

3, rue Léonus Corré, ZA du Port
97420 Le Port

- Site Sud

Rue Benoîte Boulard, ZI n°2
97410 Saint-Pierre
0262 23 02 24



Pôle Adultes

6 FHTH Notre Dame de Lourdes

41, allée Avé Maria
97400 Saint-Denis
0262 21 11 17

7 ESAT Les TiDalons

Nettoyage industriel / Façonnage / Blanchisserie
Espace vert / Mise à disposition / Ferronnerie

- Site Nord

14, allée du Papillon
97490 Sainte-Clotilde
0262 28 90 51

- Site Ouest

3, rue Léonus Corré, ZA du Port
97420 Le Port
0262 55 93 59

- Site Sud

Rue Benoîte Boulard, ZI n°2
97410 Saint-Pierre
0262 25 98 57

8 SAMSAH Austral

86, route du Touring Hotel
97426 Trois-Bassins
0262 27 01 27

9 FAM Alice Verdin

57, chemin Alfred Mazérieux,
Pk8 Saint-François
97400 Saint-Denis
0262 94 86 15

10 Mas Annie Gauci

SAP / AT
72, chemin Saulnier, Tan Rouge
97490 Saint-Gilles-Les-Hauts
0262 42 34 34

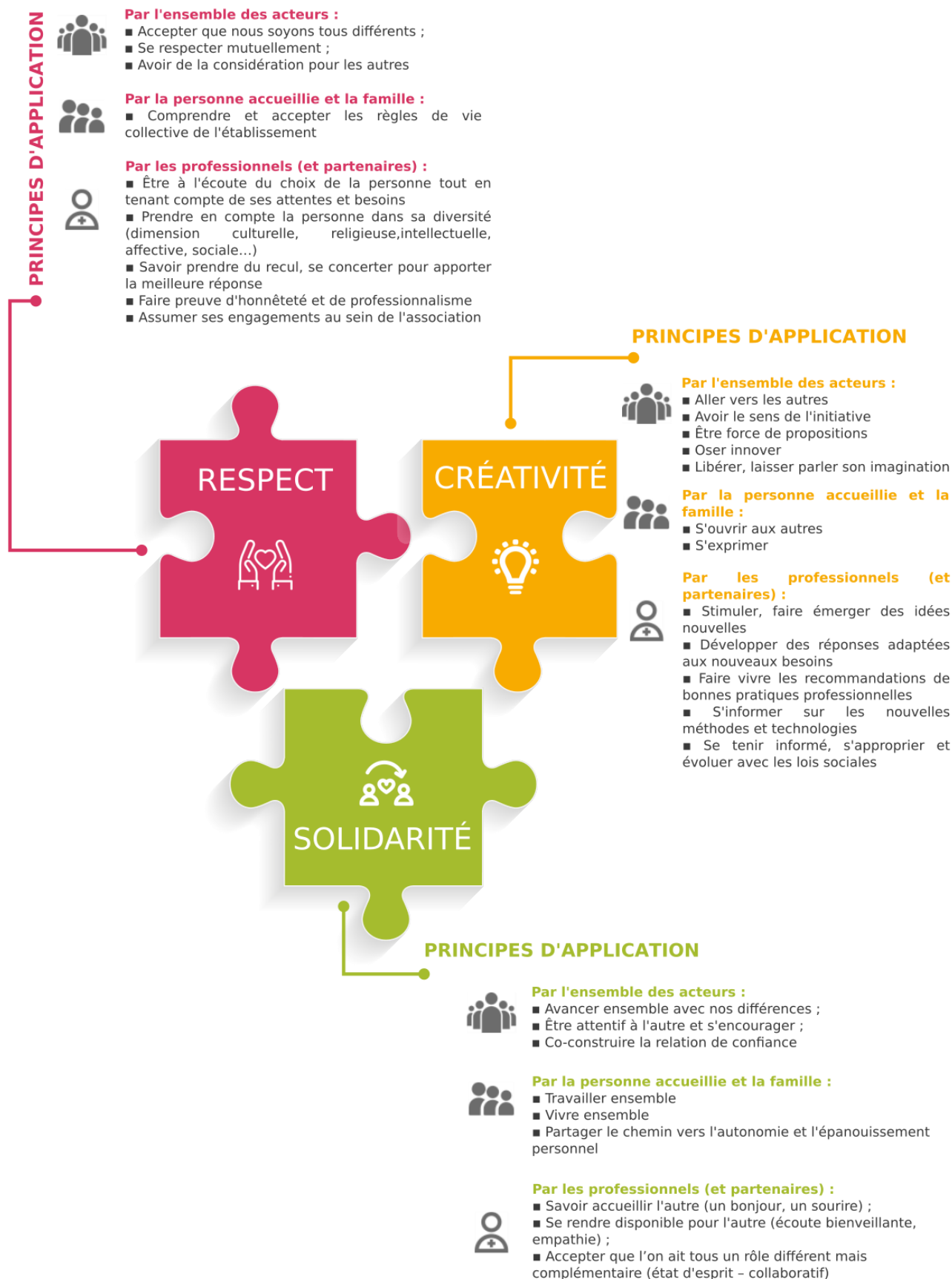
b) Les 5 axes stratégiques du Projet Associatif 2017-2022

Les axes stratégiques sont le fruit d'un travail du service Qualité et des membres du Collège de Direction de l'Association. Ils ont été élaborés en croisant les axes du CPOM, de l'évaluation interne et de l'évaluation externe. Les axes stratégiques servent de guide à l'association dans la conduite de la mise en œuvre du projet associatif. Les axes stratégiques de l'association sont les suivants :

- **Axe 1 : Dynamisation de la vie associative**
- **Axe 2 : Le public au cœur de l'accompagnement**
- **Axe 3 : Coopération territoriale et ouverture sur l'environnement**
- **Axe 4 : Pilotage des établissements**
- **Axe 5 : La Responsabilité Sociétale des Organisations (RSO), levier de l'innovation et de la performance**

Ils sont déclinés à leur tour dans le présent projet d'établissement. Ces axes sont considérés comme des pistes d'amélioration, qui pourront être revues et adaptées au fur et à mesure de leur mise en œuvre.

a) Les valeurs et les principes de l'association



2. PRÉSENTATION DU SAMSAH AUSTRAL

Le **SAMSAH AUSTRAL** est un service médico-social autorisé à fonctionner conjointement par agrément préfectoral et Départemental – sous convention avec l'ARS et l'Aide Sociale Départementale.

Le service a un **agrément de 20 places** pour un accompagnement de personnes vivants avec un handicap moteur et psychique, et de **6 places** pour des personnes porteuses d'un trouble du spectre autistique.

1- Les missions

En lien avec le cadre légal, le SAMSAH Austral a pour missions d'accompagner et de coordonner des interventions auprès de personnes adultes handicapées dont les déficiences et incapacités nécessitent :

Sur le versant social :

- Une **assistance ou un accompagnement** pour tout ou partie des actes essentiels de l'existence,
- Un **accompagnement social** en milieu ouvert et un **apprentissage à l'autonomie**,

Sur le versant médical et paramédical :

- Des **soins réguliers et coordonnés**,
- Gestion du parcours de soin.

2- Le public accueilli

Le SAMSAH Austral s'adresse à une population d'adultes âgés de plus de 18 ans, dépendante de soins et domiciliée sur le territoire OUEST - de la Possession à St Leu, en intégrant les hauts de l'ouest.

Les personnes accompagnées par le SAMSAH Austral peuvent être en situation de handicap physique, polyhandicap, psychique et / ou porteuse d'un trouble du spectre autistique.

Elles ne disposent pas d'une autonomie suffisante dans l'exécution des actes de la vie quotidienne et ont un besoin de suivi médical et paramédical régulier et coordonné avec les intervenants du droit commun selon les critères suivants :

- Une vie en milieu ordinaire,
- La nécessité d'une aide plus rapprochée sur le plan social, médical et paramédical,
- Le besoin d'une adaptation du lieu de vie et de la compensation matérielle.

La demande d'orientation sur notre service peut émaner de la personne en situation de handicap elle-même, de sa famille, du médecin traitant, d'un travailleur social, d'un Centre de Rééducation Fonctionnelle – CRF, préparant la sortie d'un accidenté de la vie, d'un service ou établissement recherchant un accompagnement dans le cadre d'un maintien à domicile, ou de tout autre partenaire.

Aucune admission n'est possible sans l'avis de la MDPH, qui émet un avis favorable, sous couvert d'une « notification d'orientation en SAMSAH ».

3- Les modalités d'accueil

Un listing de personnes en attente est élaboré par notre service, qui organise les demandes d'inscription selon l'ordre d'arrivée chronologique des demandes.

Ces demandes peuvent être faites par courrier ou par e-mail ou par simple appel téléphonique – toujours sous condition de la présence d'une notification MDPH à jour.

Ensuite, un 1er recueil d'information est réalisé auprès de la personne demandeuse - à domicile ou par téléphone.

- **L'inscription de la demande sur la liste d'attente**

Le but de ce recueil d'information est d'apprécier la situation de la personne, sa demande et vérifier qu'il n'ait pas d'erreur d'orientation.

Sans appel des intéressés, leur situation reste en instance de traitement. Après 1 courrier de relance, toujours sans manifestation des personnes, celles-ci sont radiées de la « liste d'attente » et information est faite à la MDPH.

Nous validons une inscription sur notre liste d'attente si l'usager a pris contact avec le service et correspond au profil des missions agréés.

Dès qu'une place se libère, les usagers sont informés par ordre d'enregistrement sur la liste d'attente.

Ceux-ci ont la possibilité de refuser leur entrée sur le service et de passer leur tour.

L'application « Via trajectoire » est prévue, prochainement, d'être la nouvelle application de gestion nationale des « listes d'attente » des ESMS, et donc du SAMSAH Austral.



4- Les modalités d'admission

- **La signature du Contrat de séjour – ou DIPEC**

Dès qu'une place est disponible, et ce en fonction du rang du demandeur sur la liste d'attente, celui-ci est contacté et informé de la possibilité d'être accompagné par le SAMSAH Austral.

Un rendez-vous est pris avec le demandeur, sa famille et le cas échéant, de son représentant légal.

Sont présents à ce Rdv : le directeur du pôle ou le directeur adjoint et le référent de la situation.

Après lecture et explications des conditions d'accompagnement, dans le cadre de la recherche d'un consentement éclairé, est contractualisé le « Contrat de séjour » (ou DIPIC).

Le document est signé par les 2 parties et un original est remis à l'intéressé (ou son représentant).

L'admission sur le SAMSAH « Austral » est officielle à la date de la signature. Une information est envoyée à l'aide sociale aux adultes qui entérine une « notification de prise en charge financière ».

5- L'accompagnement

L'accompagnement préconisé par le SAMSAH Austral est un accompagnement par objectifs, centralisé via un logiciel médicosocial - OGYRIS.

Et pour l'utilisateur, via un document : le projet personnalisé.

L'accompagnement peut être pluridisciplinaire : social, éducatif, paramédical, médical et psychologique, en lien avec les fonctions professionnelles du service et les besoins de la personne.

Le processus de formalisation du Projet Personnalisé débute dès l'admission effective de l'utilisateur au sein du service.

Les actions et interventions du SAMSAH Austral n'ont aucune légitimité à s'inscrire et à perdurer dans le temps. Elles ont pour finalité d'améliorer les capacités et les compétences de l'utilisateur, dans son espace de vie.

A l'atteinte des objectifs préconisés, l'accompagnement du SAMSAH Austral s'arrête.

6- Le financement

Le SAMSAH Austral est financé par le **Conseil Départemental de La Réunion** (le département) dans le cadre de ses missions sociales, éducatives, et culturelles, et par l'**Assurance Maladie** (l'État), pour ses prestations coordonnées médicales et paramédicales.

Aucune participation financière n'est demandée aux usagers accompagnés par le service.

Toutefois, ils participent aux dépenses personnelles liées à leur accompagnement, ex : repas lors d'une sortie, places de cinéma, concert... Les assurances

Le SAMSAH Austral est assuré par la Prudence Créole - contrat numéro FP 974-24-99-766.

De leur côté, les usagers doivent souscrire à une assurance responsabilité civile.

7- La sortie / La fin d'accompagnement

- **La poursuite ou la fin de l'accompagnement**

L'accompagnement pourra s'arrêter contractuellement en accord avec l'utilisateur, ses représentants et tous les intervenants concernés par le projet, à l'atteinte des objectifs, à terme, ou non, du délai fixé par la notification MDPH et mentionné dans le contrat d'accompagnement.

De la même manière, celui-ci fera l'objet d'un renouvellement auprès de la MDPH, si les objectifs n'étaient pas atteints dans les délais fixés dans la notification. En accord avec les parties.

A la fin de l'accompagnement, une rencontre est formalisée avec l'utilisateur, son représentant légal, le référent de la situation, et le directeur ou directeur adjoint afin d'apprécier la satisfaction de l'utilisateur.

3. LE PROJET PERSONNALISE

La mise en place du projet personnalisé comporte plusieurs phases nécessaires pour élaborer les objectifs à atteindre, et ce, afin de permettre à l'utilisateur et son environnement de réaliser progressivement son projet de vie.

1- La période d'observation

Cette « période d'observation » est d'une durée estimée à 2 mois (environ 8 semaines).

Elle va permettre à l'utilisateur :

- De réfléchir plus concrètement, en lien avec sa situation de handicap, aux perspectives et objectifs à atteindre dans le cadre de cet accompagnement, et aux forces et ressources personnelles à mobiliser pour y arriver,
- De faire plus ample connaissance et se familiariser avec les différents intervenants du service et éventuellement de rencontrer d'autres personnes accompagnées par le SAMSAH.

Pour les intervenants du SAMSAH Austral :

- C'est un temps de prise de connaissance, d'observation et d'évaluation-diagnostic réalisé par l'équipe pluridisciplinaire du service afin de vérifier avec l'utilisateur et son représentant, ses capacités, les contraintes et les leviers à préconiser pour permettre la contractualisation d'un projet le plus réaliste et pertinent possible,
- Cette période permet aussi au référent de mieux cerner la situation globale, de rassembler l'ensemble des informations sociales, administratives et techniques afin d'appréhender plus concrètement les termes et les besoins de coordination et d'accompagnement.

Ce travail d'observation et d'évaluation s'élabore à partir d'un référentiel, qui comporte plusieurs axes d'orientation prenant en compte le niveau d'autonomie de la personne, ses besoins au niveau médical, paramédical, social, familial et personnel – Le GAE – Guide d'Accompagnement Environnemental

Tout au long de cette période, l'équipe interviendra à domicile comme à l'extérieur, pour évaluer l'utilisateur ou lui permettre de s'auto-évaluer, de manière à déterminer le socle consensuel des objectifs à atteindre dans le cadre de son projet d'accompagnement.

Autant que possible, l'environnement personnel, familial et les ressources du territoire de vie de l'utilisateur seront associés à cette démarche, afin d'inscrire les actions de son projet personnalisé dans un cadre opérationnel et pérenne.

2- L'élaboration du projet personnalisé

Un bilan pluridisciplinaire est réalisé à la fin de la période d'observation avec l'utilisateur et son représentant, qui déterminera, ou pas, la mise en place d'un projet d'accompagnement et en précisera, le cas échéant, les domaines à privilégier et les actes à mettre en œuvre en vue d'atteindre les objectifs fixés.

3- La signature du projet personnalisé

Cet écrit sera lu et validé conjointement par l'utilisateur et le service, sous couvert de la signature des 2 parties. Ce document sera annexé au contrat d'accompagnement.

Des réajustements, des points de situation, des bilans intermédiaires et des synthèses seront réalisés tout au long de l'accompagnement (tous les 6 mois) pour en préciser l'état d'avancement.

Seules les synthèses seront transmises, dans un cadre confidentiel, à la MDPH.

Ce projet peut être modifié à partir des demandes de l'utilisateur ou du service, par avenant formel.

L'ensemble des informations concernant les usagers (médicales ou sociales) sont transmises sous le sceau de la confidentialité, de par les règles déontologiques auxquelles sont tenues les professionnels et celles de la loi « informatique et liberté » à propos des données informatisées.

4- La réunion avec les partenaires

Une réunion partenaire est organisée par le SAMSAH Austral avec l'ensemble des professionnels externes, intervenants auprès de l'utilisateur, afin d'échanger autour de sa situation – handicap, pathologies et parcours de vie, et d'apprécier ensemble des axes d'amélioration:

- Les modes d'intervention de chaque partenaire,
- Les prescriptions liées à l'état de la personne accompagnée,
- les demandes éventuelles de l'utilisateur et de sa famille,
- Les conditions éventuelles à mettre en place, pour organiser dans un mode collaboratif et cohérent, l'accompagnement médico-social de l'utilisateur à (ou à partir) de son domicile dans le cadre de la mise en œuvre de son projet de vie,

... dans l'objectif général de pouvoir organiser la meilleure coordination et les meilleurs partenariats possibles.

5- Le rôle du « référent de parcours »

Le « référent de parcours » est l'interlocuteur privilégié de l'utilisateur.

Il doit faire en sorte, avec le soutien des différents professionnels, que soit rassembler dans le dossier de l'utilisateur, via Ogirys, toutes les pièces administratives, éducatives, sociales, ré-éducatives, médicales, paramédicales, logistiques, thérapeutiques.

Ces documents doivent être auparavant enregistrés auprès du secrétariat. De même, avec l'aide de la secrétaire, il doit faire en sorte que l'ensemble des onglets d'OGIRYS soient renseignés – Des onglets administratifs jusqu'au DLU – Dossier de Liaison d'Urgence.

Il se doit, tout au long de l'accompagnement de l'utilisateur, au sein du service, de vérifier que les axes de l'accompagnement préconisés dans le « projet personnalisé », soient mis en application selon la temporalité prévue par les professionnels et les partenaires impliqués dans l'action.

Il doit rendre compte à la direction de « la cohérence et la continuité de l'accompagnement ».

Il rend compte aussi à l'utilisateur et au responsable légal et / ou familial, de l'évolution du projet, dans le respect du choix, l'intimité, la vie privée, les capacités et la sécurité de l'utilisateur.

Lors des différents points de situations et bilans - bilan de la période d'observation, bilan intermédiaire, synthèse, point de situation, coup de projecteur, les autres professionnels du service, impliqués dans ces écrits, doivent faire converger les différents documents vers le « référent de parcours », afin que celui-ci les fasse enregistrer par le secrétariat, dans le respect des délais impartis et sous le contrôle de la direction.

4. LES PRESTATIONS

Cet accompagnement médico-social préconise le développement d'un certain nombre de prestations suivant les besoins et les demandes recensées auprès des usagers et validées par eux, par la signature du projet personnalisé.

Ces prestations s'organisent de la manière suivante :

PRESTATIONS	OBJECTIFS
1.Habitat & Aide technique	Accompagner pour vivre dans un logement et participer à la mise en place des conditions de restauration d'un lieu de vie adapté, en lien avec la situation de handicap des personnes et les partenaires ad hoc – 21/21 – 23/21 – 23/22 – 23/51 – 23/52 – 24/1
2. Santé / Soins	S'assurer qu'une surveillance médicale est proposée à chaque usager ainsi qu'une prise en charge médicale et paramédicale, permettant le maintien de la meilleure santé possible, ainsi que la stimulation des capacités et des acquis des personnes. Si non, rechercher, en lien avec le médecin coordinateur du service, les partenaires ad hoc permettant la mise en place des soins nécessaires à domicile ou dans un cadre de proximité – 21/11 – 21/12 – 21/21 – 23/34 – 24/1
3. Soutien psychologique	S'assurer, sous couvert des liens affectifs et relationnels noués par les bénéficiaires auprès de leur famille ou dans la sphère sociale, de l'existence d'un soutien moral et psychologique actif. Si non, proposer des espaces et des temps de répit, de repos, de soutien ou de suivi psychologique, quand l'usager ou sa famille en manifeste le besoin. Si le SAMSAH et les partenaires extérieurs en évaluent la nécessité, proposer et orienter la personne vers les structures ou les services adaptés 21/13 – 23/11 - 23/35 – 23/41 – 24/1
4. Transport	S'assurer que les usagers aient les moyens et les capacités de pouvoir se déplacer, en lien avec l'ensemble des prescriptions liées à leur état, la gestion des actes de la vie quotidienne ou des desideratas liés au cadre familial, social ou de loisirs. Si non, aider à la mobilisation des capacités nécessaires, à l'organisation de moyens de transport pérennes et assurer les déplacements indispensables 21/21 – 22/13 - 23/43 – 23/51 – 24/1

5. Vie relationnelle & sociale – Emploi – Formation – Scolarité – Loisirs & Vacances	Proposer et mettre en place des actions et des interventions thématiques, stimulantes et variées visant à dynamiser les potentialités intellectuelles et/ou motrices et/ou relationnelles des personnes. Et ce, dans l'objectif de permettre ou de maintenir la plus large autonomie possible, dans un cadre d'insertion sociale de proximité ou d'ouverture sur le monde 22/11 - 22/12 – 23/3..- 23/4.. - 24/1
6. Accès aux droits – Accompagnement administratif – budgétaire & juridique	S'assurer que les usagers et les familles aient une connaissance suffisante de leurs droits, de leur mode d'accès ou d'expression. Si non, leur proposer, de manière individuelle, et / ou, collective, d'intégrer ces connaissances et les valeurs citoyennes qui les accompagnent. Le cas échéant, le service pourra proposer un accompagnement médiatisé permettant aux personnes de faire valoir leurs droits – 23/1 – 23/41 - 23/5 – 24/1
7. Aide humaine	Veiller, de manière personnalisée, au confort et à l'autonomie des usagers, et ce, en lien avec leur état de personne en situation d'un handicap et de pathologies associées – 21/21 - 22/11 - 22/13 – 23/21 – 23/22 – 24/1
8. Coordination – Partenariat - Réseau	Veiller, d'une manière globale à la cohérence des prises en charge médicales, paramédicales et sociales mises en place pour les usagers, en coordonnant les actions des différents intervenants à domicile ou partenaires de proximité, via la gestion d'outils d'échange et de communication au sein du domicile, la mise en place de réunions de partenaires. Cela, pour permettre l'harmonisation des interventions de chacun et garantir, pour les personnes, que celles-ci sont bien actrices de leur prise en charge 24/1 – 22/12 – 23/11
9. Évaluation - Qualité & veille législative	Assurer et garantir la qualité des accompagnements, prestations et prises en charges proposées aux usagers, par l'évaluation continue des actions et interventions mise en œuvre par le service et les partenaires et par la prise en compte de l'évolution des politiques sociales et des droits ouverts y afférent 23/11 – 24/1

Notre service est donc amené à travailler en collaboration avec toutes les personnes ressources intervenant auprès des usagers, à domicile, ou plus largement sur son territoire de vie.

1- L'accueil

Ouvert 365 jours dans l'année, le SAMSAH Austral est destiné à accompagner les personnes en milieu ouvert, dans l'amélioration de leur autonomie dans tous les domaines de la vie quotidienne, sociale et médicale. Le service accueille et accompagne les personnes résidentes sur les communes de l'ouest de La Réunion – Territoire d'intervention compris entre La Possession et St-Leu – « du battant des lames au sommet des montagnes ».

L'ensemble des acteurs du service veillera à assurer un accueil et un accompagnement bienveillant et bien traitant des bénéficiaires et de leur famille.

a) Les heures d'ouverture

Le SAMSAH est ouvert tous les jours ouvrables de l'année, sur la plage horaire classique de bureau, de 8h30 à 12h30 et 13h00 à 16h00.

Toutefois, en lien avec les projets personnalisés des usagers et la mise en place d'activités spécifiques, ateliers collectifs ou dates événementielles, des interventions peuvent être programmées selon les horaires de mise en œuvre et ainsi qu'en soirée et le week-end.

Après 16H00, en semaine, week-ends et jours fériés, une astreinte téléphonique est tenue par les cadres de direction du pôle.

Il est prévu institutionnellement une baisse des interventions en direction des bénéficiaires sur 2 périodes de 15 jours dans l'année : sur le temps des fêtes de fin d'année et sur la période de juillet/août, correspondant à des temps de mobilisation de l'équipe sur le fonctionnement interne du service.

FORMALITÉS ADMINISTRATIVES :

Une liste de documents administratifs est demandée aux usagers à l'admission du service.

Chaque année en accord avec l'utilisateur et le référent de la situation un travail de mise à jour de ces documents est réalisé.

Depuis 2019, le dossier administratif est dématérialisé dans le logiciel OGIRYS.

5. LES MOYENS

1- Le personnel

Organigramme

Personnels administratifs

- 1 Directeur
- 1 Directeur adjoint
- 1 Chef de service
- 1 Secrétaire

Médical & paramédical

- 1 Infirmière
- 2 Aides-Soignants
- 1 Ergothérapeute
- 2 Psychomotriciennes

Psychologique

- 2 Psychologues

Socio-éducatif

- 1 Assistante de Service Social
- 2 Éducateurs Spécialisés
- 2 Accompagnantes éducatives et sociales

Services généraux

- 1 Agent d'entretien

2- Les partenaires

Prestataires extérieurs : intervention et **Convention avec les « kiné » et les « ortho »**

Le partenariat est formalisé par des conventions et a pour objectif d'harmoniser les interventions de chacun autour du projet et de l'accompagnement de la personne accueillie.

Ce partenariat se traduit par un travail de coordination, de concertations, rencontres, temps d'activités partagées visant à mettre en place un accompagnement fonctionnel et pérenne en direction de l'utilisateur permettant au SAMSAH de s'arrêter.

Quelques partenaires :

- ARS – CGSS – CG – MDPH - ASA
- Les établissements et services de l'AFL
- Les CCAS et GUT du territoire de l'Ouest
- Les centres de rééducation fonctionnelle (Hôpital « les Flamboyants » - CRF « ylang ylang » - Clinique « les TAMARINS », ...)
- Les centres hospitaliers (EPSMR – CHU St Pierre – CHD St Denis)
- Les associations sociales et médico-sociales
- Les associations de transport adaptés (Liaisons, Kar' Ouest Mouv', ...)
- Les associations de sports adaptés (Handisport – GIHP)
- Les bailleurs sociaux (SHLMR, SEMADER, ...)
- L'ensemble des intervenants médicaux et paramédicaux libéraux (médecins traitants et spécialistes – Kinés – IDE libérales ...)

Cette liste est loin d'être exhaustive ; Un annuaire récapitulatif des partenaires impliqués dans les accompagnements individuels des usagers est réalisé en fin d'accompagnement – le livret de proximité.

6. AUTRES MOYENS

1- Les moyens matériels

Du fait de l'étendue du territoire d'intervention, le SAMSAH Austral s'est équipé du nombre de véhicules adaptés nécessaires, permettant à l'équipe pluridisciplinaire d'aller à la rencontre de l'ensemble des usagers et des partenaires et institutions.

S'il est ainsi possible d'aller au domicile des personnes accompagnées, il est aussi possible d'organiser le déplacement de ces dernières pour des rendez-vous d'ordre médical, paramédical, ainsi que pour des activités éducatives, culturelles ou de loisirs, en lien avec leur projet.

D'autre part, l'idée force de notre service est fondée sur le travail en réseau, favorisant l'optimisation de la mutualisation des moyens de l'association Frédéric LEVAVASSEUR et de nos partenaires avec lesquels nous avons passés des conventions, permettant de mettre à disposition des usagers, un plateau technique le plus large possible.

Les téléphones et les ordinateurs permettant un travail en autonomie et de manière délocalisée et connectée (Visio conférence...).

Mise à disposition d'espace de travail dans des lieux partenaires et sur le site du service à 3 Bassins.

7. MODALITE DE PARTICIPATION DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

Participation de l'utilisateur, des familles et des représentants légaux.

Suivant le cadre légal, il est prévu que le SAMSAH mettent en place des instances d'expression : ...

– Le groupe de parole : usagers et aidants

Un groupe d'expression a été instauré, et se réunit dans l'idéal quatre fois par année. Il est composé de :

- Directeur de pôle ou son adjoint qui en sont les animateurs
- la secrétaire du service qui organise la rencontre, l'accueil et le compte rendu.
- Un membre de l'équipe invité et mobilisé autour de la thématique
- Les usagers, les aidants, les représentants légaux
- Les acteurs de la société civile - à la demande

– Les enquêtes de satisfaction

Elles sont proposées de manière annuelle et ont pour objectif de permettre au service d'analyser les retours et réflexions des usagers, familles, représentants légaux.

– Des temps de partage collectif sont proposés tout au long de l'année

Exemples : les pique-niques, fête de fin d'année, les manifestations sportives et culturelles...

8. DROITS DES PERSONNES ACCUEILLIES

1- Confidentialité et accès au dossier

Toutes les informations relatives à l'accompagnement des personnes sont rassemblées dans un dossier personnalisé dont le contenu est couvert par la **confidentialité** ou le **secret médical partagé**.

L'accès au dossier est possible sur demande auprès de la Direction. Un accompagnement sera proposé pour la consultation des différentes pièces du dossier, en lien avec la réglementation. Le dossier une fois clôturé dans le logiciel, celui-ci est archivé.

2- Informatique et Liberté

L'établissement dispose d'un traitement informatisé destiné à gérer plus facilement :

- Le dossier administratif et médical – dans le logiciel OGIRYS.
- Les travaux statistiques nécessaires pour mesurer l'activité via OGIRYS.

Les données personnelles nécessaires à la facturation sont transmises par voie électronique à l'ASA (aide sociale aux adultes). Sauf opposition du bénéficiaire et son représentant légal, certains renseignements nominatifs feront donc l'objet d'un enregistrement informatique.

Conformément aux dispositions de la loi « informatique et liberté », nous vous informons que vous disposez d'un droit d'accès et de rectification des données vous concernant, en vous adressant à la Direction de l'établissement.

3- Le recours à un conciliateur MDPH ou à une personne qualifiée

Selon l'article L 311 - 5 du Code de l'Action Sociale et des Familles :

« Toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social ou son représentant légal peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste établie conjointement par le représentant de l'Etat dans le département et le Président du Conseil Départemental.

La personne qualifiée rend compte de ses interventions aux autorités chargées du contrôle des établissements ou services concernés, à l'intéressé ou à son représentant légal dans des conditions fixées par décret en Conseil d'Etat ».

Les missions du conciliateur : tenu au secret professionnel, il peut accéder au dossier de la personne, à l'exclusion des pièces médicales. Il est chargé de proposer des mesures de conciliation et doit produire un rapport de mission notifié à la personne handicapée et à la MDPH.

Les missions de la personne qualifiée : aider les usagers à faire valoir leurs droits dans leurs rapports avec l'institution, prodiguer des conseils aux usagers et les orienter dans leurs démarches, aider les personnes à formaliser une réclamation par écrit auprès des tutelles, informer les usagers sur leurs droits vis-à-vis de l'institution d'accueil.

4- Outils de la loi 2002 :

En lien avec la réglementation, le SAMSAH propose à la lecture et la transmission :

- Livret d'accueil
- Projet de service
- Règlement de fonctionnement
- Charte des droits et des libertés
- Contrat de séjour

Ces documents sont mis à jour en fonction de la réglementation et de l'évolution du service.

5- La personne de confiance

[Création LOI n°2015-1776 du 28 décembre 2015 - art. 27 :](#)

Lors de toute prise en charge dans un établissement ou un service social ou médico-social, il est proposé à la personne majeure accueillie de désigner, si elle ne l'a pas déjà fait, une personne de confiance dans les conditions définies au premier alinéa de l'article [L. 1111-6](#) du code de la santé publique.

Cette désignation est valable sans limitation de durée, à moins que la personne n'en dispose autrement. Lors de cette désignation, la personne accueillie peut indiquer expressément, dans le respect des conditions prévues au même article L. 1111-6, que cette personne de confiance exerce également les missions de la personne de confiance mentionnée audit article L. 1111-6, selon les modalités précisées par le même code.

La personne de confiance est consultée au cas où la personne intéressée rencontre des difficultés dans la connaissance et la compréhension de ses droits.

Si la personne le souhaite, la personne de confiance l'accompagne dans ses démarches et assiste aux entretiens médicaux afin de l'aider dans ses décisions.

Lorsqu'une mesure de protection judiciaire est ordonnée et que le juge ou le conseil de famille, s'il a été constitué, autorise la personne chargée de la protection à représenter ou à assister le majeur pour les actes relatifs à sa personne en application du deuxième alinéa de l'article [459](#) du code civil, la désignation de la personne de confiance est soumise à l'autorisation du conseil de famille, s'il est constitué, ou à défaut du juge des tutelles.

Lorsque la personne de confiance est désignée antérieurement au prononcé d'une telle mesure de protection judiciaire, le conseil de famille, le cas échéant, ou le juge peut soit confirmer sa mission, soit la révoquer.

6- Informations utiles

Le **SAMSAH AUSTRAL** est géré par :

- **Le Siège de l'Association Frédéric Levavasseur :**
3 rue Pierre Aubert
97490 STE CLOTILDE
Tél : 0262 41 29 23
Fax : 0262 21 39 99
Mail : afl@afl.re
- **Président :** M. Jean-François LABARDE
- **Directeur Général :** M. Dominique SAMUEL
Tél. 0262 41 29 23
- **Directeur d'établissement :** M. J. GAUVIN
Tél. 0262 42 34 34
- **Numéro de l'astreinte :**
0262 42 34 34 de 16H à 8H30.
- **SAMSAH Austral :**
86 rue du Touring Hotel,
97426 Trois Bassins
0262 27 01 27 –
Mail : samsah@afl.re

9. LA QUESTION DE LA « BIENTRAITANCE »

1- Prévention des risques de maltraitance et promotion de la Bienveillance

Une procédure associative est mise en place depuis 2015 et a été réactualisée en 2017 – Cf. la procédure de signalement de cas de maltraitance (disponible sur AGEVAL).

Au-delà de l'aspect procédural de la lutte contre la « maltraitance », inscrit dans le projet associatif de l'AFL, le SAMSAH Austral poursuit aussi une démarche sur ce sujet dans direction des usagers - approche prévenante de la personne, faite d'écoute active, d'attention, de conseils et de soins, dans le respect de sa liberté et au travers d'un accompagnement individualisé.

Comme le rappelle la Recommandation de Bonnes Pratiques Professionnelles de la HAS qui lui est consacrée, la « bientraitance » ne saurait se limiter à l'absence de maltraitance ou aux actions initiées pour prévenir les comportements qui pourraient en relever.

La notion de « bientraitance » est appréhendée dans une perspective dynamique en lien avec les conceptions et les valeurs qui prévalent dans la société française et la société réunionnaise.

Pour ce qui est du SAMSAH Austral proprement dit, la recherche de bientraitance s'incarne dans 3 principes :

1. **Ne pas faire de tort à l'utilisateur**
2. **S'assurer que les pratiques mises en œuvre maximisent les opportunités et minimisent les contraintes liées à sa situation**
3. **Que toute démarche soit engagée et conduite avec l'accord de l'utilisateur**

a) La Gestion des « Événements Indésirables »

Une attention particulière est portée à la gestion des risques au sein du SAMSAH Austral, via l'utilisation du logiciel AGEVAL, comme outil permettant au service de mettre en place une politique de gestion des risques.

Les Fiches d'Événements Indésirables – F.E.I » sont suivis, traités, analysés et des actions correctives sont mises en place sur le service conformément à la politique de gestion des risques voulue par le Conseil d'Administration et portée par la Direction Générale.

En ce sens, en lien avec le service « QUALITE », tous les établissements et services de l'AFL sont tenus de suivre, d'analyser et de mettre en place les mesures correctives concernant les «évènements indésirables ».

En lien avec le service « PREVENTION », une attention particulière est portée à la stabilité du cadre institutionnel, dont l'équilibre et l'harmonie participe également de la « bientraitance » due aux personnes accompagnées.

10. LES MENTIONS CNIL & RGPD

L'établissement est soumis à la collecte de données personnelles (Règlement européen sur la protection des données). Deux grandes catégories de données sont ainsi collectées :

- Les informations administratives et financières (identité, adresse, personnes à prévenir, assurance maladie, etc
- Les informations médicales recueillies (antécédent, courriers médecins extérieur, etc.) ou produites au cours de la prise en charge de la personne accueillie

L'utilisation et la conservation sont strictement limitées à l'exercice de nos missions et sont référencées dans le registre des données CNIL dans le cadre du RGPD.

Toutes ces données sont réputées confidentielles et sont protégées par le secret professionnel et médical.

L'Etablissement recueille et traite des données personnelles pour les personnes accueillies dans le dossier de la personne accueillie médico-social DUMS.

Toutes les informations concernant le patient font l'objet d'un traitement informatisé dans les conditions fixées par la Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relatifs à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Pour toute demande d'information concernant le traitement des données personnelles, le Délégué à la Protection des données (DPO) de l'AFL peut être contacté par mail au dpo@afl.re

11. LES ANNEXES

1- Annexe 1 : La procédure d'admission simplifiée



Cf. Procédure d'admission

2- Annexe 2 : La charte des droits et libertés de la personne accueillies

1. Le droit à un accompagnement

J'ai droit à un accompagnement, tel que je suis



2. Droit à une aide adaptée

J'ai le droit à une aide personnalisée, tout au long de ma vie



3. Droit à l'information

J'ai le droit à une information simple et complète :

- Sur mon accompagnement
- Sur mes lieux de vie
- Sur les possibilités d'accompagnement
- Sur le respect de ma vie personnelle



4. Libre participation de la personne

- Je dois recevoir des informations faciles à comprendre sur mon accompagnement
- J'ai le droit à un projet personnalisé
- Il s'appelle le PP
- J'ai le droit d'être aidé



5. Droit de refus

- Je peux dire non aux aides proposées
- Je peux en demander le changement



6. Droit au respect des lieux familiaux

J'ai le droit à une aide pour maintenir mes liens familiaux



7. Liberté de croyance

J'ai le droit au respect de ma religion



8. Droit à la protection

Mes informations personnelles sont privées

Je dois donner mon accord pour les partager

J'ai le droit :

- d'être protégé
- d'être en sécurité
- j'ai le droit aux soins



9. Droit à l'autonomie

- Je peux circuler librement
- Je peux être accompagné si j'en ai besoin
- Je peux avoir une vie sociale en dehors de mon établissement
- Je dispose de tous mes biens et de mon salaire à ma majorité sauf si le juge dit non



10. Principe de prévention et de soutien

- J'ai le droit à un soutien dans les moments importants
- Le soutien peut être celui de ma famille
- Le soutien peut être celui des professionnels



11. Droit à la citoyenneté

L'établissement doit m'aider

- à connaître mes droits
- à respecter mes devoirs



12. Dignité et intimité de la personne

J'ai le droit à :

- une intimité
- une vie affective et sexuelle



Adaptation de la Charte des droits et libertés de la personne accueillie

*Logo européen FALC : Facile A Lire et à Comprendre

3- Annexe 3 : La liste de personne qualifiée

LE DÉFENSEUR
DES DROITS



Comme la liste des personnes qualifiées à la Réunion n'est pas encore établie, pour faire valoir vos droits, ci-dessous la liste des défenseurs des droits sur le Département

Mis à jour le 14/02/2024			
Secteur	Nom et fonctions	Permanence (accueil du public sur RDV)	Coordonnées
Bras Panon Point d'accès au droit de Bras-Pan- non	Karine HOAREAU	Mercredi : après-midi	5 bis rue Azema - Rivière du Mat les Hauts 97412 BRAS PANON Tel : 02 62 58 55 59
Le Port Maison du citoyen du Port	Michel CHANE SAN	Vendredi : matin	37 avenue Raymond Vergès 97420 LE PORT Tel : 02 62 71 22 27
Le Tampon Maison de justice et du droit	Claude MAILLOT	Vendredi : journée	155, avenue de l'Europe - ZAC Cha- toire 97430 LE TAMPON Tel : 02 62 57 31 26
Saint-André Point d'accès au droit de Saint-An- dré	Karine HOAREAU	Mardi : après-midi	Domaine de vanille 470 rue de la Gare - Bât. G 97440 SAINT-ANDRE Tel : 02 62 58 11 91
Saint-Denis Antenne de justice et du droit des Ca- mélias	Laurent SANTAMA- RIA	1er et 3ème Mer- credi : journée	1-7 allée des Bureaux 97400 SAINT- DENIS Tel : 06 93 92 63 30
Saint-Paul Maison de justice et du droit de Saint-Paul	Nicole ROUCHAUD	Lundi : après-midi Mercredi : après-midi	30, quai Gilbert 97460 SAINT-PAUL Tel : 02 62 45 42 98
Sainte-Marie Maison intercom- munale des ser- vices de Beau- séjour	Marietta LEROUX	Mardi : après-midi Sur rendez-vous : maisondeser- vices@ville-sainte- marie.re	225 rue du Marché de Beauséjour 97438 SAINTE-MARIE Tel : 02 62 80 02 40
Sainte-Suzanne Point justice de Sainte-Suzanne	Marietta LEROUX	Mardi : matin	1 rue Isnelle Amelin 97441 SAINTE-SU- ZANNE Tel : 02 62 52 35 23

4- Annexe 4 : Fiche de saisine d'une personne qualifiée

Je soussigné(e) : Madame, Monsieur,

Nom :

Prénom :

Adresse :

.....

**Demande la saisine de M
personne qualifiée, pour faire valoir mes droits dans le différend qui m'oppose à :**

L'établissement/service social ou médico-social :.....

Nom :

Adresse :

Résumé des motifs de la saisine :

(Ce résumé peut être accompagné d'un courrier plus détaillé et d'éventuels justificatifs).

Fait à

Le/...../20.....

Signature :

(Nom et qualité du signataire)