



Projet d'établissement 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

Liste des abréviations

AFL	Association Frédéric Levasseur
ANESM	Agence Nationale de l'Évaluation et de la qualité des établissements et services Sociaux et Médico-sociaux
CAMSP	Centre d'Action Médico-Sociale Précoce
CASF	Code de l'Action Sociale et des Familles
CHU	Centre Hospitalier Universitaire
COFIL	Comité de Pilotage
CPOM	Contrats Pluriannuels d'Objectifs et de Moyens
DIPC	Document Individuel de Prise en Charge
ESAT	Établissement et Service d'Aide par le Travail
ESMS	Établissement Social ou Médico-Social
ETP	Équivalent Temps Plein
FINESS	Fichier National des Établissements Sanitaires et Sociaux
IDE	Infirmier Diplômé d'État
PACQ	Plan d'Amélioration Continue de la Qualité
PP	Projet Personnalisé
PIA	Projet Individuel d'Accompagnement
RBPP	Recommandations Bonnes Pratiques Professionnelles
SAMU	Service d'Aide Médicale Urgente
VAD	Visite A Domicile

LE MOT DE LA DIRECTION

La mise en place des outils préconisés par la loi 2002-2 rénovant l'action sociale et médico-sociale est venue consolider nos méthodes d'intervention et d'évaluation auprès des usagers, favorisant ainsi leur participation et leur expression en tant qu'acteurs de leur choix de vie. Leurs demandes croissantes d'accompagnement et de soutien pour l'accès à un logement et à l'autonomie domestique, des aides aux soins et à la rééducation, à la parentalité ou pour des démarches administratives, afin de favoriser leur maintien à domicile, viennent interroger l'ensemble des organisations, nos pratiques et nos limites.

L'utilisateur se trouve dans un environnement (individuel et/ou familial), composé d'une multitude de dispositifs qui s'enchevêtrent et qui s'empilent, le mettant en grande difficulté sociale. Cela se traduit par une limitation d'activité ou une restriction de participation à la vie en société en raison de sa situation de handicap. Progressivement, il se retrouve en position d'exclusion, n'arrivant pas à établir les «connexions» adaptées à ses besoins.

Ces phénomènes, que nous qualifierons ici de rupture de liens sociaux, peuvent s'entrecroiser et interagir de façon négative. Ainsi, la rupture à une activité de rééducation ou éducative peut entraîner celle des loisirs, mais pareillement, la perte d'un logement ou des rapports sociaux et familiaux peut entraîner celle de l'activité de rééducation ou éducative. C'est à partir de ce contexte que nous intervenons.

Sur le département de la Réunion, et plus particulièrement dans la région ouest, force est de constater que les dispositifs actuels ne suffisent plus à répondre aux besoins et aux sollicitations des personnes et de leurs familles, mais aussi des institutions. Le projet de service du SAMSAH Austral est en constante évolution. Ce projet réactualisé en 2022, se veut certes un outil de référence pour notre équipe mais il doit aussi rester à l'état de projet. Il doit vivre et évoluer.

Actuellement notre savoir-faire accumulé durant ces années se met au service d'évolutions possibles.

Sur un plus long terme nous travaillons aussi notre désengagement auprès de nos usagers en étant capable de leur fournir les prestations qu'ils souhaitent et cela en les mettant en rapport avec des partenaires locaux qui puissent satisfaire leurs besoins. Il s'agirait alors d'un service de coordination ayant un réseau suffisamment étoffé et fiable pour que les personnes handicapées soient accompagnées et cela de façon pérenne. Nous serions alors capables de répondre à toutes ces demandes, ces sollicitations, tout en répondant à notre mission initiale: accompagner un public en situation de handicap en les maintenant dans leur lieu de vie.

Jerry GAUVIN
Directeur du Pôle Adultes

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
c) Les valeurs et les principes de l'association	3
2. IDENTITE DE L'ETABLISSEMENT	4
1- Fiche d'identité de l'Etablissement.....	4
2- Organisme gestionnaire	4
3- L'historique de l'Établissement.....	4
4- Localisation	5
5- Financement	5
3. MISSIONS DE L'ETABLISSEMENT	5
1- Définition juridique de l'établissement.....	5
2- L'agrément de l'établissement	8
a) La capacité d'accueil.....	8
b) Les missions de l'établissement	8
3- Les modalités d'accueil	8
4- L'inscription dans les différents schémas	9
5- Les axes stratégiques de l'Établissement	9
a) Concernant le Plan Régional de Santé (PRS) Réunion	9
b) Concernant les Recommandations de Bonnes Pratiques.....	10
c) La Charte « Romain JACOB ».....	11
4. LE PUBLIC ACCUEILLI	11
1- Les profils du public accueilli.....	11
a) Le Handicap moteur	11
b) Le Polyhandicap	12
c) Le Handicap psychique.....	12
d) Le Handicap mental - ou la déficience intellectuelle	12
e) Les Troubles du Spectre Autistique	12
5. LA MISE EN ŒUVRE DE L'ACCOMPAGNEMENT.....	13
1- L'admission	13
2- La personnalisation de l'accompagnement.....	13
a) Définition.....	13
b) Co-construction du projet.....	14
c) Les étapes du projet personnalisé dans le temps.....	15
d) Les acteurs qui gravitent autour du projet de la personne accueillie	15
3- La place des familles dans l'établissement	16

a)	Participation à la co-construction et mise en œuvre du Projet personnalisé.....	16
b)	Participation aux activités et animations (journées festives, séjours, ateliers...)	16
c)	Participation au « groupe de parole»	16
d)	Enquête de satisfaction.....	17
4-	La fin de l'accompagnement	17
6.	IDENTIFICATION DES BESOINS.....	18
5-	IDENTIFICATION DES PRESTATIONS.....	20
1-	Les prestations directes	20
a)	Les prestations indirectes	27
2-	Focus sur la prestation transport.....	27
7.	L'ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DE L'ETABLISSEMENT	27
1-	L'accueil	27
2-	La coordination	27
3-	La coordination du SAMSAH Austral avec les partenaires.....	28
4-	Les réunions	31
a)	Les réunions d'organisation	31
b)	Les réunions d'accompagnement	32
5-	Les écrits.....	33
6-	Le dossier unique de la personne accueillie	33
8.	LES PRINCIPES D'INTERVENTION EXISTENT	34
9.	LES RESSOURCES DE L'ETABLISSEMENT	36
1-	Ressources humaines.....	36
a)	Organigramme.....	36
b)	Les différentes fonctions	37
c)	Le soutien aux professionnels	46
2-	Ressources matérielles et logistiques	48
a)	Maintenance et logistique	48
b)	Les véhicules	48
c)	L'équipement informatique.....	48
10.	DROIT DES PERSONNES ACCUEILLIES	49
1-	Le livret d'accueil.....	49
2-	Le règlement de fonctionnement.....	49
3-	Charte des droits et libertés de la personne accueillie	49
4-	Le contrat de séjour ou DIPEC	49
5-	La liste des personnes qualifiées	50
6-	Le groupe de parole	50
7-	Le projet d'établissement	50
11.	AMELIORATION CONTINUE DE LA QUALITE	51

1-	Les recommandations de bonnes pratiques professionnelles.....	51
2-	Les évaluations	51
a)	L'auto-évaluation	51
b)	L'évaluation unique	52
3-	Plan d'action	52
4-	Rapport d'activité	52
5-	Prévention des risques de maltraitance et promotion de la Bientraitance.....	52
6-	La Gestion des « Évènements Indésirables »	53
12.	CONCLUSION.....	53
13.	MENTION RGPD ET CNIL.....	54

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 cocréé 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 Levasseur



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

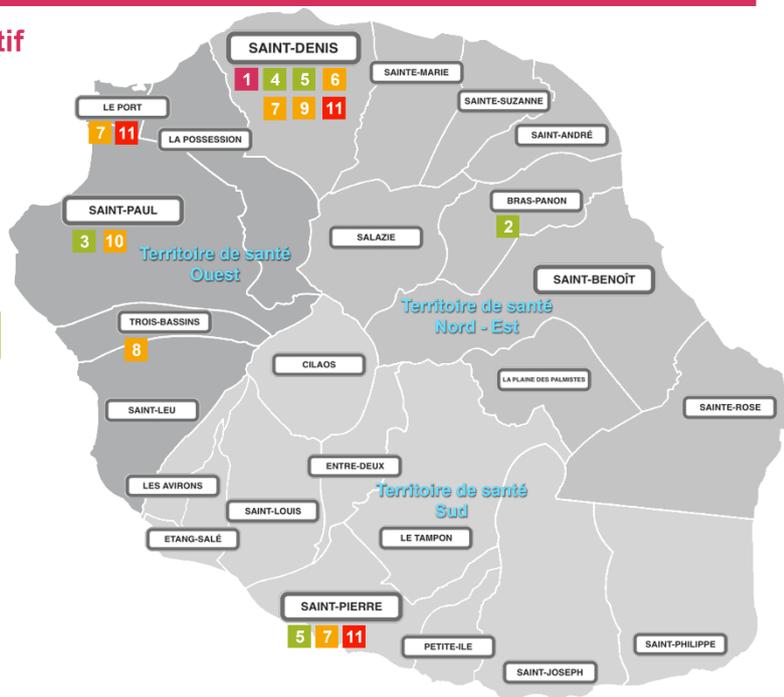
CEAP / AT / SESSAD / IEM
45, rue Jacques Aubert
97435 Saint-Gilles-Les-Hauts
0262 22 73 35

4 IME / SESSAD Levasseur

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

5 Pouponnière Sociale Levasseur

Internat / DAFA
- Antenne Nord
61, rue Labourdonnais
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.

c) Les valeurs et les principes de l'association



2. IDENTITE DE L'ETABLISSEMENT

1- Fiche d'identité de l'Etablissement

- Raison sociale : **Service d'Accompagnement Médico-Social pour Adultes Handicapés**
- Responsable : **Jerry GAUVIN**
- Adresse : **86, Route du Touring Hôtel
97426 Trois Bassins**
- Téléphone : **0262 27 01 27**
- Fax : **0262 43 26 05**
- Mail : **samsah@afl.re**
- N° SIRET : **31 568 267 400 272**
- Numéro FINESS : **970 430 914**
- Autorisation : **Agrément préfectoral / Arrêté N° 1825/ DRASS/ PSMS du 23 juillet 2008**

2- Organisme gestionnaire

- Raison sociale : **Le Siège de l'Association Frédéric Levavasseur**
- Statut juridique : **Association à but non lucratif régie par la loi du 1er juillet 1901 et le décret du 16 août 1901**
- Responsable : **Dominique SAMUEL - Directeur Général**
- Adresse : **3, rue Pierre Aubert
97490 Sainte Clotilde**
- Téléphone : **0262 41 29 23**
- Fax : **0262 21 39 99**
- Mail : **afl@afl.re**
- Site web : **www.afl.re**

3- L'historique de l'Établissement

Les premiers usagers sont entrés en Mars 2009 avec un premier agrément de 10 places.

Dès le mois d'août de la même année, nous avons un agrément de 10 places supplémentaires. Il est vrai qu'au départ, le projet présenté au CROSMS était de 50 places réparties sur 2 sites au sein de la microrégion ouest dont 20 places de SAMSAH « psy ».

Le 21 septembre 2019, par suite d'un besoin territorial concernant les publics présentant des Troubles du Spectre Autistique - TSA, le SAMSAH Austral s'est vu octroyé 6 places supplémentaires.

Pour synthétiser nous disposons aujourd'hui d'une capacité totale de 26 places, avec des publics très hétérogènes.

4- Localisation



Le SAMSAH Austral est implanté dans la microrégion « Ouest » de l'île de la Réunion avec ses bureaux situés au sein de la commune de Trois Bassins.

Il est entendu que cette sectorisation territoriale s'étend de la commune de LA POSSESSION jusqu'à SAINT LEU, en tenant compte des écarts des hauts attenants à cette côte du littoral.

5- Financement

Le SAMSAH austral dépend d'un co-financement ARS et Conseil Départemental via l'ASA Ouest – Aide Sociale aux Adultes.

L'ARS – Agence Régionale de Santé, finance le service de façon annuelle par une dotation globale, alors que le Département fixe sa dotation en lien avec l'activité.

Le prix de journée est notifié par les deux instances tous les ans, augmenté au regard d'indices se rapprochant de l'INSEE, tout cela dans le cadre d'un CPOM régulant ainsi sur cinq ans les dotations.

Le CPOM, 3ième du nom sera signé courant 2023.

Les indicateurs choisis en termes d'activité se font en lien avec l'évolution des actes d'accompagnement résultant naturellement d'une démarche constante de qualité. Ouvert 365 jours dans les moments de vie sociale, médico-sociale et quotidienne des personnes.

3. MISSIONS DE L'ETABLISSEMENT

1- Définition juridique de l'établissement

- **Loi du 2 janvier 2002 n° 2002-2 :**

La loi cadre de rénovation de janvier 2002 vient préciser l'importance de fournir à l'utilisateur «une prise en charge de qualité, ouverte et individualisée, favorisant son développement, son autonomie et son insertion, adaptée à son âge et à ses besoins, dans le respect de son libre choix...».

- **Loi de modernisation sociale n° 2002-73 du 17 janvier 2002 :**

Cette loi vient affirmer que le développement de l'autonomie des personnes en situation de handicap reste une priorité nationale; «l'ensemble des acteurs chargés de mettre en œuvre cette politique doit s'attacher à développer les moyens de maintenir les personnes concernées dans un cadre de travail et de vie ordinaire, chaque fois que cela est rendu possible par leurs aptitudes».

- **Loi du 4 mars 2002, relative aux droits des malades et à la qualité des soins :**

Cette loi a étendu pareillement les domaines dans lesquels doit s'exercer l'obligation nationale de solidarité, "toute personne handicapée a droit, quelle que soit la cause de sa déficience, à la solidarité de l'ensemble de la collectivité nationale". Notons qu'en même temps elle a élargi les missions du Conseil National Consultatif des Personnes Handicapées (CNCPH).

- **Loi relative à la lutte contre les exclusions n°98-657 du 29 juillet 1998 :**

Les pouvoirs publics ont voulu par les lois 2002, moderniser l'action sociale et médico-sociale dont l'objectif est de «**Promouvoir l'autonomie et la protection des personnes, la citoyenneté, promouvoir la cohésion sociale, prévenir l'exclusion et corriger ses effets sont les principes fondamentaux du secteur**». L'action auprès de l'utilisateur ne vise plus uniquement à développer une entraide intra-muros, elle doit pouvoir également mobiliser son environnement.

- **Décret n° 2004-613 du 25 juin 2004 :**

C'est un décret relatif aux conditions techniques d'organisation et de fonctionnement des services de soins infirmiers à domicile, des services d'aide et d'accompagnement à domicile et des services polyvalents d'aide et de soins à domicile.

Cela a permis concrètement d'améliorer les droits des personnes handicapées. Ces services doivent notamment répondre aux besoins des personnes adultes de moins de soixante ans présentant un handicap par un soutien à domicile.

Ils assurent sur prescription médicale, des prestations de soins infirmiers sous la forme de soins techniques ou de soins de base et relationnels.

Cela passe également par la préservation ou la restauration de l'autonomie dans l'exercice des activités de la vie quotidienne, au maintien ou au développement des activités sociales et des liens avec l'entourage.

- **Loi n°2004-809 du 13 août 2004 :**

Il s'agit de la loi relative aux libertés et aux responsabilités locales qui vient parallèlement consolider cette nécessité de favoriser les liens sociaux de proximité.

Les actions d'intervention sociale, professionnelle et personnelle assurées dans ce cadre, amènent l'utilisateur par l'expression et la prise d'initiative, à devenir acteur de son histoire de vie.

C'est sur ces principes que le législateur confie au département en tant que chef de file, la coordination et l'élaboration du schéma départemental, notamment des personnes handicapées.

Il doit mettre en œuvre les orientations en matière d'action sociale (article L. 116-1).

- **Loi n°2004-626 du 30 juin 2004 :**

Ce nouveau droit de compensation inscrit dans un plan personnalisé, prend appui sur cette loi relative à la solidarité pour l'autonomie des personnes âgées et des personnes handicapées, ouvrant une nouvelle source de financement en faveur des personnes handicapées.

- **Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 :**

Appelée la loi pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, elle vient renforcer la nécessité d'améliorer l'intégration des personnes en situation de handicap dans la société.

Elle se veut globale et active. Cette loi s'inspire des lois de rénovation et de modernisation sociale de janvier 2002, en s'appuyant sur les principes généraux de non-discrimination et du droit à compensation des conséquences du handicap.

- **Loi du handicap de février 2005 est organisée autour de 3 axes :**

Il s'agit avant tout de «garantir aux personnes handicapées le libre choix de leur projet de vie grâce à la compensation des conséquences de leur handicap et à un revenu d'existence favorisant une vie autonome digne»,

Puis de «permettre une participation effective des personnes handicapées à la vie sociale grâce à l'organisation de la cité autour du principe d'accessibilité, qu'il s'agisse de l'école, de l'emploi, des transports, du cadre bâti ou encore de la culture et des loisirs»,

Et enfin, de «placer la personne handicapée au centre des dispositifs qui la concerne en substituant une logique de service à une logique administrative».

La loi pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées rappelle l'accès aux droits fondamentaux :

«Toute personne handicapée a droit à la solidarité de l'ensemble de la collectivité nationale, qui garantit l'accès aux droits fondamentaux reconnus à tous les citoyens, notamment à la prévention, au dépistage, aux soins, à l'éducation, à la formation et à l'orientation professionnelle, à l'emploi, à la garantie d'un minimum de ressources, au logement, à la faculté de se déplacer, à une protection juridique, aux activités physiques et sportives, aux loisirs, au tourisme, à la culture, à l'information et aux technologies de l'information; l'accueil et l'accompagnement des personnes handicapées qui ne peuvent exprimer seules leurs besoins doivent être également assurés».

Toutes les évolutions législatives et réglementaires viennent renforcer la nécessité de mettre l'accent sur l'amélioration des conditions et des choix de vie des personnes en situation de handicap, de poly-handicap et d'altération psychique.

- **Décret n° 2005-223 du 11 mars 2005 :**

C'est le fondement des Services d'Accompagnement Médico-social pour Adultes Handicapés (SAMSAH), relatif aux conditions d'organisation et de fonctionnement.

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».

- **Décret n°2009-322 du 20 mars 2009**

Ce décret annonce les obligations des établissements et services accueillant ou accompagnant des personnes handicapées adultes n'ayant pu acquérir un minimum d'autonomie.

*Il fixe des conditions techniques minimales d'organisation et de **fonctionnement communes aux MAS, aux FAM et aux SAMSAH.***

Ces conditions définissent les publics accueillis ainsi que leurs besoins à satisfaire, déterminent les missions des établissements, complètent la réglementation qui leur est applicable en matière de contrat de séjour, créent de nouvelles obligations en matière d'activité et, enfin, affectent la composition du plateau technique notamment pour inclure l'intervention de libéraux.

Un délai de mise en œuvre est prévu dans des termes qui devront retenir l'attention des organismes gestionnaires.

2- L'agrément de l'établissement

a) La capacité d'accueil

Le service a une capacité d'accompagnement et est agréé pour 26 places.

En lien avec les hospitalisations, les départs en vacances, les changements temporaires de microrégion et afin, pour maintenir notre activité, nous avons créé une « file active » qui se situe entre 30 et 34 usagers accompagnés sur l'année.

b) Les missions de l'établissement

- Décret n° 2005-223 du 11 mars 2005

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 ».

3- Les modalités d'accueil

Contrairement à un établissement, ce sont les usagers qui accueillent nos professionnels chez eux. Ce qui modifie notablement la donne tant en termes de posture qu'en termes de respect des rites intrinsèques à chaque personne :

- Comment rentre-t-on, comment l'on prend possession de l'espace, comment l'on se présente... ?
Autant de rituels qu'il nous faut respecter afin d'instaurer ce climat de confiance nécessaire à l'accompagnement.

De façon administrative, l'entrée de l'utilisateur au SAMSAH Austral se fait de façon conventionnelle à savoir :

- Signature du « contrat de séjour », remise du « livret d'accueil », du « règlement de fonctionnement » et de la « charte des droits de l'utilisateur ».

4- L'inscription dans les différents schémas

Dans le cadre de sa mission d'inclusion sociale, l'établissement s'engage à inscrire son action conformément aux orientations arrêtées par :

- Le Schéma départemental d'organisation sociale et médico-sociale des secteurs de l'Enfance-Famille, des Personnes âgées et des Personnes handicapées.
- Le Schéma régional d'organisation médico-sociale (SROMS) élaboré par l'Agence Régionale de Santé Océan indien (ARS-OI) au travers du Projet Régional de Santé (PRS).
- La stratégie nationale en faveur de l'Autisme.
- les Recommandations de bonnes pratiques de la HAS.

En ce qui concerne le schéma régional, le SAMSAH Austral s'inscrit dans ses limites territoriales à savoir la région ouest de notre île.

En ce qui concerne le PRS, notre service a répondu présent lors de l'appel à manifestation d'intérêt concernant un besoin en place de TSA.

En ce qui concerne la stratégie d'accompagnement concernant le public TSA, la direction du pôle est désireuse, dans les prochaines années, d'inscrire le SAMSAH Austral dans une démarche de certification via CAP'HANDEO.

Quant à notre façon d'accompagner, nous nous recommandons des « bonnes pratiques » éditées par la HAS, avec des moyens de contrôle via des « fiches d'événement indésirables », qui sont traités en équipe dans un souci d'amélioration continue de la qualité.

5- Les axes stratégiques de l'Établissement

L'action du SAMSAH Austral s'inscrit dans les orientations portées à la fois par les politiques publiques, en termes de santé et de handicap - Plan Régional de Santé (PRS), mais aussi par les Recommandations de Bonnes Pratiques et, bien entendu, par le Projet Associatif de l'A.F.L.

a) Concernant le Plan Régional de Santé (PRS) Réunion

Le PRS a pour vocation de coordonner l'ensemble des politiques publiques de santé, de donner un cadre d'action aux acteurs de santé, et cela à partir d'un diagnostic partagé portant sur l'évolution des besoins et priorités du territoire.

Le projet du SAMSAH Austral s'inscrit pleinement dans ce nouveau projet 2018-2028, en particulier dans les évolutions majeures qu'il souhaite voir mises en œuvre :

- Davantage d'intervention visant le maintien à domicile,
- Davantage d'intervention à visée « inclusive », dans le domaine social, socio-professionnel, et activités de sport et loisirs,
- Davantage de soin plus personnalisé et coordonné avec un accent mis sur la prévention.

En effet, le SAMSAH Austral propose des accompagnements visant l'autonomie dans le quotidien, au domicile, et l'inclusion. Il ambitionne ainsi, pour certaines personnes, d'éviter l'entrée en institution et, pour d'autres, de faciliter leur sortie d'institution.

Les professionnels interviennent de façon personnalisée, à partir de projets individuels.

Nous travaillons à ce que leurs actions soient désormais coordonnées avec l'ensemble des acteurs nécessaires autour de la personne, et cela dans une logique de continuité de parcours.

La personne est accompagnée dans une approche globale, considérant que la santé n'est pas seulement l'absence de maladie. Elle bénéficie, de ce fait, d'actions d'éducation à la santé, de prévention, d'attention portée à ses conditions de vie et d'espaces d'expression renforçant sa participation citoyenne.

On mentionnera ici, la volonté du service à orienter ses actions en direction des usagers dans les perspectives suivantes :

- Le «renforcement du pouvoir d'agir»,
- L'évitement des « ruptures »,
- La priorisation des actions en direction des personnes «fragiles» et les «situations complexes»,
- L'amélioration des conditions de logement et d'accès aux soins,
- L'amélioration de la gestion des personnes inscrites sur la « liste d'attente » du service, et qui attendent, de manière statique, l'ouverture d'un accompagnement médico-social.

Cette démarche d'amélioration repose sur plusieurs axes :

- Une meilleure gestion du temps de l'accompagnement des personnes – 2.5 ans en moyenne, afin d'éviter une embolisation de la liste d'attente,
- S'intéresser aux personnes, en amont sur la liste d'attente, avec de répondre aux demandes par un travail de coordination vers les partenaires de droit commun, et ainsi retirer les personnes de la « liste d'attente »,
- Éviter la cristallisation de situations complexes par une « attente » trop longue,
- Amorcer une réflexion sur les modalités d'intervention à mettre en place pour travailler sans « file active ».

b) Concernant les Recommandations de Bonnes Pratiques

Pour favoriser la qualité des prestations proposées aux personnes accompagnées, la dynamique du service et ce projet s'inscrivent dans le respect des Recommandations de Bonnes Pratiques.

L'ensemble des professionnels du SAMSAH Austral est à ce jour censé connaître ces Recommandations, régulièrement travaillées dans le cadre de la démarche continue d'amélioration de la qualité - Travail encadré par le service qualité de l'association .

Ces recommandations permettent de disposer de repères faisant consensus. Sans exhaustivité, l'équipe pluridisciplinaire du SAMSAH Austral s'attachera particulièrement à celles portant sur l'accompagnement des personnes :

- En situation de handicap psychique,
- La gestion du « projet personnalisé »,
- La « bientraitance »,
- L'expression des usagers,
- Les pratiques de coopération et de coordination de parcours,
- Le soutien aux aidants,
- L'éthique, et la santé des personnes handicapées.

Le service est également attaché à la mise en place d'accompagnement individualisés, collectifs et coordonnés : cela passe, notamment par des pratiques professionnelles favorisant l'inclusion sociale la plus ouverte possible, tant en matière de logement, de formation ou d'emploi que de pratiques sportives ou de loisirs.

c) La Charte « Romain JACOB »

La charte a pris naissance sur le département de La Réunion et a été rédigée en 2014, pour donner suite à plusieurs séries de réunions impliquant des personnes vivant avec un handicap, des soignants et des représentants de l'administration, sous l'égide de l'association « Handidactique ».

À travers 12 grands principes, elle s'impose comme le véritable guide éthique de l'accès aux soins des personnes vivant avec un handicap.

Les signataires :

- S'engagent à promouvoir la fédération des acteurs dans chacune des régions pour répondre aux besoins spécifiques de l'accès aux soins et à la santé des PH dans chaque région.
- S'engagent à promouvoir la sensibilisation de l'ensemble des acteurs du soin et de l'accompagnement aux personnes handicapées.
- Soulignent l'urgence actuelle d'une réponse s'impose pour répondre aux attentes des professionnels qui restent très démunis face au manque de formation, de moyens et de prise en charge des personnes handicapées dans le cadre de leurs soins.
- Conscients des conditions requises pour assurer une prise en charge de qualité, s'engagent à diffuser les initiatives réussies ayant permis d'améliorer l'accès aux soins et à la santé des personnes handicapées en milieu hospitalier, en institution comme en milieu ordinaire.

Cette charte a pour but de fédérer l'ensemble des acteurs régionaux et nationaux autour de l'amélioration de l'accès aux soins et à la santé des personnes handicapées.

4. LE PUBLIC ACCUEILLI

1- Les profils du public accueilli

- **Le SAMSAH Austral a un financement pour 26 places d'accompagnement**
 - 20 places de SAMSAH dit « toute déficience » - Handicap moteur, psychiques, polyhandicap et troubles et pathologies associées.
 - 6 places de SAMSAH « TSA ».

Les personnes accompagnées sont âgées de 18 ans à sans limite d'âge à partir du moment où leur handicap est survenu avant l'âge de 60 ans. Elles bénéficient d'une notification d'orientation en SAMSAH en cours de validité - notification délivrée par la MDPH de La Réunion - Maison Départementale des Personnes Handicapées.

Les personnes accompagnées doivent nécessairement résider dans l'Ouest du département, sur un territoire de vie allant de La Possession à Saint Leu.

a) Le Handicap moteur

Un handicap moteur (ou déficience motrice) recouvre l'ensemble des troubles pouvant entraîner une atteinte partielle ou totale de la motricité.

Les causes peuvent être très variées : maladie acquise ou génétique, malformation congénitale, traumatisme de la vie...

b) Le Polyhandicap

Selon **le Décret n° 2017-982 du 9 mai 2017** relatif à la nomenclature des ESMS accompagnant des personnes handicapées ou malades chroniques :

Les personnes polyhandicapées présentent un dysfonctionnement cérébral précoce ou survenu au cours du développement, ayant pour conséquence de graves perturbations à expressions multiples et évolutives de l'efficacité motrice, perceptive, cognitive et de la construction des relations avec l'environnement physique et humain, et une situation évolutive d'extrême vulnérabilité physique, psychique et sociale au cours de laquelle certaines de ces personnes peuvent présenter, de manière transitoire ou durable, des signes de la série autistique.

c) Le Handicap psychique

La notion de handicap psychique a été retenue dans la loi du 11 février 2005 dite loi sur le handicap.

Il se distingue du handicap mental de la façon suivante : le handicap psychique, secondaire à la maladie psychique, reste de cause inconnue à ce jour (alors que le handicap mental relève de la déficience intellectuelle).

La symptomatologie est instable et imprévisible :

- Les psychoses,
- Les troubles bipolaires – ou troubles maniaco-dépressifs,
- Les troubles graves de la personnalité - personnalité « borderline » par exemple,
- Les troubles névrotiques graves comme les TOC - Troubles Obsessionnels Compulsifs.

d) Le Handicap mental - ou la déficience intellectuelle

L'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) définit le handicap mental, ou déficience intellectuelle, comme « un arrêt du développement mental ou un développement mental incomplet, caractérisé par une insuffisance des facultés et du niveau global d'intelligence, notamment au niveau des fonctions cognitives, du langage, de la motricité et des performances sociales ».

e) Les Troubles du Spectre Autistique

Les personnes ayant les troubles autistiques présentent des difficultés dans :

- Les interactions sociales réciproques,
- La communication,
- Les comportements au caractère restreint et répétitif.

5. LA MISE EN ŒUVRE DE L'ACCOMPAGNEMENT

1- L'admission

Cf : procédure d'admission.



2- La personnalisation de l'accompagnement

a) Définition

Le Projet personnalisé constitue le point de départ du travail d'accompagnement qui va s'engager avec la personne accompagnée.

Il va servir de « feuille de route » officielle et à ce titre, est signé par le l'utilisateur et les représentants du SAMSAH Austral.

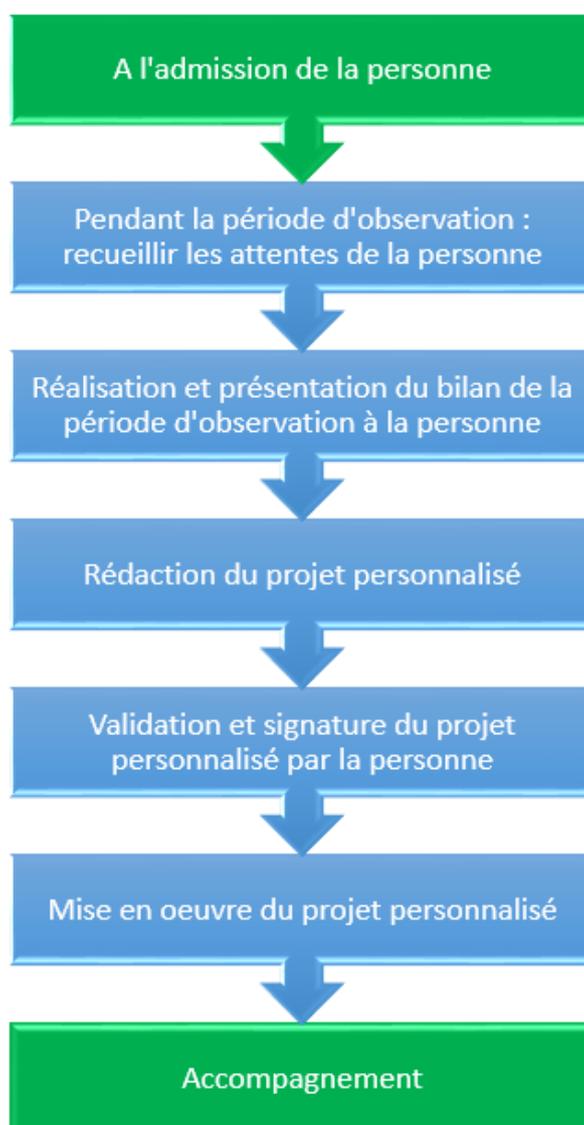
C'est un document qui peut évoluer, en termes d'objectifs d'accompagnement, en lien avec la situation globale de la personne. Il permet une bonne « lisibilité » de la situation de départ et une traçabilité des actions mises en œuvre individuellement auprès des personnes accompagnées.

Ce document devra faire apparaître :

- Les besoins et les attentes de la personne accueillie,
- Les attentes des parents ou des représentants légaux,
- Les propositions et les réponses éducatives et / ou sociales, paramédicales, thérapeutiques,
- Les stratégies de mise en œuvre, le délai prévisionnel de l'accompagnement,
- Le mode d'évaluation de l'accompagnement,
- Le calendrier prévisionnel des objectifs du projet de la personne,
- La date de fin prévisionnelle de l'accompagnement,
- Les dates de bilans et de synthèse,
- L'inscription sur la « file active ».

b) Co-construction du projet

Cf: procédure projet personnalisé.



c) Les étapes du projet personnalisé dans le temps

Admission	1 mois
Période d'observation	± 2 mois
Evaluation	4ième mois
Signature du PP	6ième mois
Mise en œuvre du PP	A partir du 6ième
Période du PP	Tous les 6 mois

d) Les acteurs qui gravitent autour du projet de la personne accueillie

1) Le rôle du «réfèrent de parcours» du projet personnalisé

Il s'agit d'un professionnel désigné par la Direction pour être « l'interlocuteur privilégié » ou « fil rouge » mais pas exclusif, avec les différentes parties prenantes inscrites dans le « contrat de séjour » de la personne accueillie, la famille, les partenaires professionnels intervenant auprès de l'utilisateur :

Le « réfèrent de parcours » au sein du SAMSAH Austral a pour mission d'établir, organiser et gérer des liens permettant l'optimisation de l'accompagnement médico-social.

- Le professionnel désigné comme « réfèrent de parcours » est l'interlocuteur privilégié de l'utilisateur,
- Il est aussi l'interface de tous les aidants, professionnels ou non, gravitant autour de la personne,
- Il organise et anime la « coordination du Projet Personnalisé » des personnes accompagnées qu'il a en « référence »,
- Il assure la continuité du suivi et la cohérence du parcours tout au long de leur accompagnement par le service, et lors de la phase de relais vers d'autres institutions.

3- La place des familles dans l'établissement

a) Participation à la co-construction et mise en œuvre du Projet personnalisé

- **Co- élaboration avec les familles : Le travail avec les familles constitue l'axe essentiel de la Loi 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-social.**

La participation de l'utilisateur, de son représentant légal à la conception et la mise en œuvre de son projet individualisé d'accompagnement (PIA) est incontournable.

Le SAMSAH intervient auprès d'un public adulte. A ce titre, l'intervention des familles se fait sur les cas de figure :

- Dans le temps de l'évaluation : en accord avec l'utilisateur, le SAMSAH rencontre la famille pour avoir des informations complémentaires sur la vie de l'utilisateur.
- La famille intervient en tant que personne ressource ou actrice désignée par l'utilisateur sur une ou des intervention(s) précise(s) dans sa vie.
- La famille peut aussi intervenir lorsqu'elle est légalement responsable de l'utilisateur.

Dans ces cas, la famille est conviée aux réunions du projet personnalisé en tant que responsable ou acteur majeur de l'accompagnement.

b) Participation aux activités et animations (journées festives, séjours, ateliers...)

La collaboration, la communication du SAMSAH avec la famille sur des temps d'activités ou d'animations est en lien avec leur rôle, leur présence ou leur fonction auprès des usagers.

A la demande de la famille et en accord avec l'utilisateur, la famille est encouragée à participer activement à toutes les manifestations proposées par le service.

c) Participation au « groupe de parole »

Des réunions sont réalisées tous les trimestres.

Ce groupe est composé du directeur de pôle, des personnes accompagnées, d'un représentant des professionnels du SAMSAH Austral « tout public » et d'un représentant des professionnels de la « Cellule TSA » ainsi que de la secrétaire du service.

Une thématique générale est retenue comme « fil rouge » pour chaque « groupe de parole », mais un temps est gardé pour l'expression libre et les échanges spontanés.

L'ensemble des usagers et les représentants légaux, des membres des familles des usagers ainsi que des « tiers aidants » peuvent aussi participer aux réunions.

Dans cet espace de consultation et d'échanges, la Direction du service amène des éléments d'information (institutionnel, financier, en lien avec le fonctionnement du service ou en lien avec de nouveaux projets) et recueille ceux amenés par les personnes accompagnées.

Un « compte rendu » de séance est rédigé par la secrétaire et envoyé par courrier à l'ensemble des usagers et représentants légaux.

d) Enquête de satisfaction

L'enquête de satisfaction est une étude permettant de mettre en évidence les points forts et les points faibles des prestations offertes.

Afin de mieux répondre aux besoins ou aux attentes des personnes accueillies sur le SAMSAH Austral, et de leur famille, des enquêtes individuelles ou collectives sont organisées chaque année.

4- La fin de l'accompagnement

Toutes les décisions d'admission comme de « fin d'accompagnement » sont prises en accord avec l'utilisateur, son représentant, l'équipe pluridisciplinaire et la direction du service.

De cette décision découle un certain nombre de démarches et modalités de fin d'accompagnement, réalisées à l'initiative du SAMSAH Austral » :

- La rédaction d'un document « synthèse » de l'accompagnement, signé par l'utilisateur, son représentant légal et la direction du service. Ce document est transmis à la MDPH,
- La mise en place d'une ou plusieurs « réunions partenaires » : Avec l'utilisateur et son représentant légal, le SAMSAH Austral se donnera les moyens d'interpeller, de manière mutualisée ou non, les partenaires gravitant désormais autour de l'utilisateur, afin de les informer officiellement de la fin de l'accompagnement du SAMSAH Austral.

Et ce, dans l'objectif de s'assurer que l'ensemble des interventions, actions ou démarches initiées et transférées à ces différents acteurs ne souffrent d'aucune incompréhension et pourront perdurer comme prévu.

- **La notion de « file active »**

Il s'agit de garder au sein de la liste des personnes accompagnées, des personnes ne nécessitant que peu de suivi et notamment de vérifier que les travaux entamés arrivent à leur terme.

Ces personnes font intégralement partie du service. Les interventions des personnels seront définies avec ces dernières sur des objectifs très spécifiques.

Cette notion de « file active » , nous permet ainsi de faire entrer une nouvelle personne au sein de notre accompagnement.

6. IDENTIFICATION DES BESOINS

Le projet SERAFIN-PH (Services et Établissements : Réforme pour une Adéquation des Financements aux parcours des Personnes Handicapées), lancé en janvier 2015, vise à réformer le mode de tarification des établissements et services médico-sociaux intervenant auprès des personnes en situation de handicap. Une tarification qui permet de prendre en compte les besoins des personnes, les réponses apportées, tout en facilitant leur parcours.

Depuis 2020, le SAMSAH Austral se réfère explicitement à la nomenclature SERAFIN-PH pour désigner les besoins des personnes accueillies et les prestations qui y répondent.

Les besoins auxquels répond le service sont classés en trois domaines : la santé somatique ou psychique, l'autonomie et la participation sociale.

1.1 - Besoins en matière de SANTE somatique ou psychique	
Réf	Besoins
1.1.1.1.	Besoins en matière de fonctions mentales, psychiques, cognitives et du système nerveux.
1.1.1.2.	Besoins en matière de fonctions sensorielles.
1.1.1.3.	Besoins en matière de douleur.
1.1.1.4.	Besoins relatifs à la voix, à la parole et à l'appareil bucco-dentaire.
1.1.1.5.	Besoins en matière de fonctions cardio-vasculaire, hématopoïétique, immunitaire et respiratoire.
1.1.1.6.	Besoins en matière de fonctions digestive, métabolique et endocrinienne.
1.1.1.7.	Besoins en matière de fonctions génito-urinaires et reproductives.
1.1.1.8.	Besoins en matière de fonctions locomotrices.
1.1.1.9.	Besoins relatifs à la peau et aux structures associées.
1.1.1.10.	Besoins pour entretenir et prendre soin de sa santé.

1.2 - Besoins en matière d'AUTONOMIE

Référence	Besoins
1.2.1.1.	Besoins en lien avec l'entretien personnel.
1.2.1.2.	Besoins en lien avec les relations et les interactions avec autrui.
1.2.1.3.	Besoins pour la mobilité.
1.2.1.4.	Besoins pour prendre des décisions adaptées et pour la sécurité.

1.3 - Besoins pour la PARTICIPATION SOCIALE

Référence	Besoins
1.3.1.1.	Besoins pour accéder aux droits et à la citoyenneté.
1.3.2.1.	Besoins pour vivre dans un logement.
1.3.2.2.	Besoins pour accomplir les activités domestiques.
1.3.3.1.	Besoins en lien avec la vie scolaire et étudiante.
1.3.3.2.	Besoins en lien avec le travail et l'emploi.
1.3.3.3.	Besoins transversaux en matière d'apprentissages.
1.3.3.4.	Besoins pour la vie familiale, la parentalité, la vie affective et sexuelle.
1.3.3.5.	Besoins pour apprendre à être pair-aidant.
1.3.4.1.	Besoins pour participer à la vie sociale.
1.3.4.2.	Besoins pour se déplacer avec un moyen de transport.
1.3.5.1.	Besoins en matière de ressources et d'autosuffisance économique.

5- IDENTIFICATION DES PRESTATIONS

Les prestations sont toutes les fonctions assurées par le SAMSAH Austral. Elles sont de 2 ordres :

- Directes : elles sont des services réalisés au profit des personnes elles-mêmes (notion de valeur ajoutée pour les personnes),
- Indirectes : c'est ce que l'établissement doit faire pour que les prestations directes soient réalisées (les fonctions supports) et pour que cette réponse soit de qualité (pilotage, organisation, coopérations...) ».

1- Les prestations directes

2.1 – Prestations pour la soins, de maintien et de développement des capacités fonctionnelles

Référence	Prestations	Description	Outils / Moyens
2.1.1.1.	Soin médicaux à visée préventive, curative et palliative	<p>Ces prestations sont réalisées à titre principal par les professionnels médicaux (médecins toutes spécialités, chirurgiens-dentistes et sage-femmes/maïeuticiens) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elles ont vocation à se dérouler en milieu ordinaire, sur le territoire de vie de la personne en utilisant le droit commun. • Elles répondent aux besoins des usagers en mettant en coordination les acteurs médicaux de la santé (généralistes et spécialistes). <p>Le SAMSAH accompagne si nécessaire les personnes accueillies dans la compréhension des besoins en matière de santé.</p> <p>Le SAMSAH peut solliciter le médecin traitant ou autre de la personne accueillie pour qu'il délivre les prescriptions de soins, de rééducation, de bilans et de matériel spécialisé nécessaires.</p> <p>Le service propose des rééducations en psychomotricité et en orthophonie. Il oriente vers d'autres ressources de l'environnement si besoin.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Accompagnements à des consultations par les paramédicaux, - Coordination faite par le médecin du service, cadre de santé ou paramédicaux.

2.1.1.2.	Soins technique et de surveillance infirmiers ou délégués	<p>Cette prestation concerne l'ensemble des soins techniques et de surveillance décrits par le code de la santé publique comme étant coordonnés, à titre principal, par des professionnels infirmiers ou délégués à d'autres catégories de professionnels exerçant dans la structure.</p> <p>Ces prestations sont couvertes via son personnel infirmier ou délégué à travers le suivi du parcours de santé des personnes accueillies en relation avec les divers acteurs du soin.</p> <p>Les interventions de soins directes peuvent être effectuées pour assurer la sécurité de l'utilisateur à son domicile ou en extérieur.</p> <p>Il remplit une fonction de promotion de la santé des personnes accueillies en matière de sommeil, alimentation, hygiène corporelle, prévention des addictions (tabagisme, alcoolisme, stupéfiants, autres), nuisances environnementales, informations sur la contraception, les infections sexuellement transmissibles, mais aussi en matière de connaissance de son corps, via notamment les dispositifs de droit commun.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Projet personnalisé, - Coordination médicale, - Partenariat.
2.1.1.3.	Prestations des psychologues	<p>Ces prestations sont réalisées par des psychologues. Elles peuvent être en termes de coordination à visée préventive, curative et palliative.</p> <p>Les prestations de psychologues sont des prestations de soutien et d'accompagnement, pour répondre à des besoins en lien avec les fonctions du cerveau (fonctions mentales dont cognitives et psychiques).</p> <p>Le service propose via ses psychologues des entretiens individuels et collectifs.</p> <p>Il propose également des conseils et des soutiens auprès des personnes accueillies.</p> <p>Le rôle des psychologues est aussi d'éclairer l'équipe.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Jeux de rôles, groupe de parole, remédiation cognitive.

2.1.1.4.	Prestations des pharmaciens et préparateurs en pharmacie	<p><u>PERSPECTIVES :</u></p> <p>Les prestations des pharmaciens et préparateurs en pharmacie sont souvent réalisées par des professionnels au bénéfice d'une structure médico-sociale via la Pharmacie à Usage Interne de l'AFL.</p> <p>Cette prestation consiste à mettre à la disposition de la structure un approvisionnement en produits pharmaceutiques permettant le traitement médicamenteux des personnes que la structure accompagne.</p> <p>Cette prestation est par nature personnalisée, chaque traitement répondant à un objectif poursuivi en matière de santé somatique ou psychique.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - PUI (Pharmacie à Usage Interne) de l'AFL.
2.1.2.1.	Prestations des auxiliaires médicaux, des instructeurs en locomotions et avéjistés	<p>Le SAMSAH finance les accompagnements des : masseurs kinésithérapeutes, orthophonistes (intervenant libéraux), psychomotriciens, ergothérapeutes (salariés du service).</p> <p>Il coordonne les interventions des personnels libéraux (orthopédistes podologues...) et des éventuelles hospitalisations nécessaires dans les centres de rééducation.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Bilan, - Coordination.

2.2. et 2.2.1. – Prestations en matière d'autonomie

Référence	Prestations	Description	Outils / Moyens
2.2.1.1.	Accompagnements pour les actes de la vie quotidienne	Le SAMSAH met en place une coordination pour assurer les actes de la vie quotidienne. Il peut aussi assurer la pérennisation des dispositifs déjà mis en place.	<ul style="list-style-type: none"> - VAD, - Rencontres partenariales, - Conventions, - Permanences.
2.2.1.2.	Accompagnements pour la communication et des relations avec autrui	<p>Les professionnels assurent les relations et la compréhension des usagers avec des tiers, et sont ainsi facilitateurs de la compréhension de tous.</p> <p>Le SAMSAH préconise l'utilisation d'un certain nombre d'outils permettant l'amélioration de la communication et les interactions avec autrui.</p> <p>Le SAMSAH assure la coordination avec des spécialistes si besoin.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Professionnels du service, - Spécialistes, - Aides techniques, - Coordination.
2.2.1.3.	Accompagnements pour prendre des décisions adaptées et pour la sécurité	<p>Cette prestation comprend une vigilance sur l'état mental de la personne et des conseils par le personnel du service. Le SAMSAH accompagne la personne afin qu'elle puisse prendre des décisions éclairées.</p> <p>Le SAMSAH assure une vigilance en termes de négligence et de maltraitance envers l'utilisateur par son environnement.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Entretiens-conseils, - Informations préoccupantes, - Professionnels du service.

2.3 – Prestations pour la participation sociale

Réf	Prestations	Description	Outils / Moyens
2.3.1.1.	Accompagnements à l'expression du projet personnalisé	<p>Le SAMSAH accompagne les personnes accueillies à la réalisation de leur projet individuel.</p> <p>Il évalue tous les 6 mois l'évolution de la réalisation des objectifs.</p> <p>Il peut être amené à éditer un avenant à ce PIA en cas de changement d'objectifs.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Entretiens, - Projet personnalisé, - Observations et évaluations.
2.3.1.2.	Accompagnements à l'exercice des droits et libertés	<p>Le SAMSAH informe, les personnes accueillies et leurs représentants, de leurs droits et devoirs, de manière générale et notamment au regard de la situation de handicap.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Entretien social, - Groupe d'expression, - Charte des droits et libertés de la personne accueillie, - Contrat de séjour.
2.3.2.1.	Accompagnements pour vivre dans un logement	<p>Le SAMSAH assure l'acquisition et/ou le maintien de l'hébergement de ses usagers et assure un suivi lors des demandes de changement de domicile. Le service assure aussi que le logement par son adaptation puisse permettre à l'utilisateur de développer ses habitudes de vie.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - VAD spécialisés, - Partenariat avec les bailleurs sociaux et privés.
2.3.2.2.	Accompagnements pour accomplir les activités domestiques	<p>Le SAMSAH peut proposer des conseils et des apprentissages concernant les diverses exigences liées à la vie dans un logement.</p> <p>Il organise la coordination avec l'utilisateur, sa famille et les intervenants extérieurs.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Professionnels du service, - Aidants familiaux, - Professionnels externes.
2.3.3.1.	Accompagnements pour mener sa vie d'élève, d'étudiant ou d'apprenti	<p>Le SAMSAH accompagne les personnes dans la poursuite d'une formation liée à un cursus scolaire, universitaire ou à un retour à l'emploi.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Entretiens, - Soutiens pour les différentes démarches, - Inclusion dans la vie étudiante, - Emploi accompagné.

2.3.3.2.	Accompagnements pour préparer sa vie professionnelle	Le service accompagne les personnes dans la recherche d'emploi. Il se met en relation avec des organismes (CAP Emploi, SAMETH, AGEFIPH, Emploi Accompagné, Pôle Emploi...) afin d'aménager le poste de travail.	<ul style="list-style-type: none"> - Prestataires externes, - Véhicules, - Personnel du service.
2.3.3.3.	Accompagnements pour mener sa vie professionnelle	Le service met en place des préconisations d'adaptation du poste de travail, les évalue voire les modifie. Il assure la coordination des transports, la coordination des personnes ressources travaillant avec l'utilisateur.	<ul style="list-style-type: none"> - Personnel du service, - Aides techniques, - Financement des organismes, - Partenariats, - VAD.
2.3.3.4.	Accompagnements pour réaliser des activités de jour spécialisées	Le service accompagne des usagers voulant réaliser des activités développées dans le PIA en trouvant des partenaires aptes à réaliser leurs souhaits (UAT, FAO, ESAT, FAM...)	<ul style="list-style-type: none"> - Visites des structures, - Personnel du service, - Véhicules, - Partenariat.
2.3.3.5.	Accompagnements de la vie familiale, de la parentalité, de la vie affective et sexuelle	Le service propose des soutiens pour les usagers et à leur famille. Il met en lien les usagers et famille avec les services de droit commun pour le soutien à la parentalité et un accompagnement à la réalisation de leur vie affective et sexuelle.	<ul style="list-style-type: none"> - Partenariat, - Personnel du service.
2.3.3.6.	Accompagnement pour l'exercice des mandats électoraux, la représentation des pairs et la paire-aidance	<p><u>PERSPECTIVES :</u></p> <p>Le service accompagne les usagers souhaitant se présenter à toutes instances représentatives.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Partenariat, - Personnel du service.
2.3.4.1.	Accompagnements du lien avec les proches et le voisinage	Le service réalise des accompagnements afin de permettre à la personne de créer, maintenir, intensifier ou mettre fin au lien avec ses proches (hors vie familiale, affective et sexuelle) et le voisinage.	<ul style="list-style-type: none"> - Entretiens, - Personnel du service, - Activités de groupe.

2.3.4.2.	Accompagnement pour la participation aux activités sociales et de loisirs	Le service accompagne l'utilisateur dans la réalisation des activités sportives, culturelles et de loisirs en lien avec les partenaires.	<ul style="list-style-type: none"> - Personnel du service, - Partenariat.
2.3.4.3.	Accompagnement pour le développement de l'autonomie pour les déplacements	Le service accompagne les usagers à acquérir, à maintenir et à développer leur autonomie dans leurs déplacements via un travail de coordination partenariale.	<ul style="list-style-type: none"> - Partenaires, - Personnel du service.
2.3.5.1.	Accompagnement pour l'ouverture des droits	<p>Le service soutient les personnes accueillies et leurs aidants concernant l'ensemble des droits inhérents à leur situation.</p> <p>Il soutient et coordonne les démarches en lien avec le secteur social sur l'ouverture des droits et toutes demandes d'autres natures.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Personnel du service, - Coordination sociale, - Partenaires sociaux.
2.3.5.2.	Accompagnement pour l'autonomie de la personne dans la gestion des ressources	Le service délivre des informations, des conseils et un accompagnement en matière d'économie et de gestion budget.	<ul style="list-style-type: none"> - Gestion de budget, - Tutelles, - Partenaires.
2.3.5.3.	Informations, conseils et mise en œuvre des mesures de protections des adultes	<p>Le service informe les personnes accueillies et leurs représentants légaux quant aux diverses mesures de protection juridiques existantes.</p> <p>Il peut être amené à interpeller le juge de tutelle pour des demandes de protection effective.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Partenaires, - Personnel du service.

a) Les prestations indirectes

En lien avec les prestations indirectes de la nomenclature SERAFIN-PH, pour rappel :

- Management,
- Gestion administrative,
- Gestion des ressources humaines,
- Gestion financière et comptable,
- Gestion du Système d'information,
- Communication et relations partenariales,
- Qualité, sécurité, hygiène et sécurité de soins,
- Projet et développement,
- Recherche, ressource personnelle, analyse des pratiques et supervision.

2- Focus sur la prestation transport

Il est une évidence que le service doit mettre tout en œuvre pour que les personnes accèdent le plus rapidement possible à l'autonomie au transport. En attendant la fin de cette apprentissage, s'il est nécessaire, le SAMSAH Austral organise et assure les transports pour permettre aux personnes accompagnées d'être prises en charge physiquement dans le cadre des démarches ou rdv prévus, en lien avec leur projet personnalisé.

7. L'ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DE L'ETABLISSEMENT

1- L'accueil

Il se fait dans les temps des ouvertures administratives du lundi au vendredi de 8h30 à 16h.

2- La coordination

Les accompagnements proposés :

En amont comme tout au long de l'accompagnement, chaque professionnel accompagnant est amené à effectuer un travail de « coordination », le plus souvent dans son champ de compétences professionnelles – en lien avec sa fonction et son métier.

Il s'agit de favoriser une complémentarité des actions de chacun des professionnels intervenant auprès de la personne.

Ce travail peut se mettre en œuvre de différentes manières :

- Par des rencontres avec les partenaires regroupant l'ensemble des intervenants pour une concertation commune - en présence, ou non, de la personne accompagnée, (selon les besoins), dans les locaux du SAMSAH Austral, ceux des partenaires ou au domicile de la personne.
- Par des appels téléphoniques, l'échange de mails .

La coordination est l'outil principal du SAMSAH Austral pour mener à bien les axes du projet personnalisé des personnes accueillies.

La coordination permet la recherche de partenaires pour une prise en charge de la personne dans l'objectif de la mise en place d'intervention à domicile adapté, facilité et cohérent.

Elle se décline dans plusieurs types de dimensions d'intervention :

- Une coordination médicale, paramédicale, psychologique, sociale et éducative.
- Une coordination de service.
- Une coordination de parcours.

Après avoir identifié les besoins et attentes des personnes, l'équipe du SAMSAH Austral cherche à mettre en place les partenaires de proximité adaptés.

Par exemple, la recherche de prestataires de service pour les aides dans les actes de la vie quotidienne, la recherche d'un infirmier libéral pour les soins et l'aide à la toilette...

Le « Livret de proximité » du SAMSAH Austral : Document qui répertorie l'ensemble des acteurs qui interviennent dans la vie quotidienne d'un usager.

Ce livret est construit avec le « référent de parcours », l'infirmière, la personne accompagnée et ses proches aidants.

3- La coordination du SAMSAH Austral avec les partenaires

Par sa mission d'accompagnement, le SAMSAH Austral a pour objectif de favoriser la rencontre et la relation de la personne accompagnée avec son environnement.

Cela peut concerner tout type de partenaires, professionnels ou non :

- Les intervenants dans le quotidien de la personne, telles que les auxiliaires de vie / aides à domicile,
- Les professionnels dans le suivi de la santé - les IDE libéraux,
- Les représentants légaux – les familles, les curateurs / tuteurs, etc.

La collaboration de ces différents « aidants » peut revêtir différentes formes ou s'effectuer à différents moments de l'intervention :

- **La rédaction et la signature de conventions :**

Les SAMSAH ont pour mission, selon le décret n°2005-223 du 11 mars 2005 art D312-155-7 b), « le suivi et la coordination des différents intervenants ».

Le SAMSAH Austral doit s'inscrire dans le maillage des ressources territoriales et être en mesure de s'appuyer sur les acteurs locaux susceptibles de contribuer à satisfaire les besoins et les demandes des personnes qu'il accompagne, tout en veillant à bien distinguer les registres et les espaces d'intervention de chaque acteur.

Pour chaque personne accueillie, lors de son admission, le SAMSAH Austral se doit, dans un premier temps, identifier l'ensemble des partenaires concernés par cette situation.

Ensuite, pour chaque personne, tout au long de l'accompagnement, le SAMSAH Austral organisera des « temps de concertation » ou « points de situation » avec les partenaires, afin de contribuer, dans les meilleures conditions possibles à la réalisation du projet de vie de la personne, tel que défini et décliné dans le « projet personnalisé ».

Cartographie du partenariat :

Le service coopère avec plusieurs partenaires en vue de réaliser des objectifs communs. Ces partenariats peuvent être de diverses natures.

Catégorie	Nom	Convention
Institutions	MDPH	OUI
	ASA	OUI
	CCAS, Mairies	OUI
	Bailleurs sociaux (SHLMR, SIDR, SEMADER...)	OUI
Médico-social Paramédicale	Professionnels libéraux (kinésithérapeutes, ergothérapeutes, psychomotriciens, orthophonistes, infirmiers libéraux)	OUI
	ASFA	NON
	Père Favron	NON
	ADAPEI	NON
	ALEFPA	OUI
	APAJH	NON
Prestataires Fournisseurs	DMK services	OUI
Prestataires Service à la personne	Maintien ADOM	OUI
	SCOPAD	NON
	SCOPSIR	NON
	Korbey d'or	NON
	Proxim services	NON
	Tamarun services	NON
Prestataires/Matériel médical	AXDOM	NON
	REHAMAT	NON
	SEPRODOM	NON

Formation	IRTS	NON
	Collectif SAMSAH-SAVS 974	OUI
	IFSI	NON
	CRA	OUI
	Focalys	NON
Sanitaire	CRF (Ylang Ylang et Tamarins)	OUI
	CHU Saint-Pierre, CHU Saint-Denis, CHOR	NON
	Clinique Flamboyant	NON
	EPSMR, CMP de l'Ouest	OUI
	SCAPA	NON
	KAZ OTE	OUI
	Centre de la douleur	NON
	Soins palliatifs	NON
	Médecins libéraux (généralistes, psychiatres, spécialistes)	NON
Educatif et loisirs	Handisport	NON
	Autisme et Sports	NON
	GEM	NON
	Association Liaison	NON

4- Les réunions

a) Les réunions d'organisation

Les réunions constituent des temps indirects mais indispensables de l'accompagnement. Elles favorisent la concertation, la coordination et la cohérence des interventions au sein de l'équipe.

Intitule	Objet	Animation	Participants	Fréquence
Réunion de direction	Échanges et décisions sur les axes stratégiques du Pôle	Directeur général	- Directeurs de pôle	
Réunion de cadres	Échanges et décisions sur le fonctionnement de l'établissement, coordination, management, projets qui concerne la MAS, FAM et SAMSAH	Directeur de pôle	- Directeur, - Chefs de service.	Mensuelle
Réunion de fonctionnement	Informations et échanges concernant l'organisation, projets, les procédures, les outils.	Chef de service	- Directeur, - Adjoint , - Equipe pluri-disciplinaire.	Trimestrielle
Réunion institutionnelle	Diffusion des informations générales, l'organisation de la vie associative, la réflexion sur les projets particuliers : MAS et SAMSAH	Directeur de pôle	- Directeur, - Adjoint, - Chefs de service, - Equipe pluri-disciplinaire, - Services généraux, - Secrétaires.	Trimestrielle

b) Les réunions d'accompagnement

Les réunions d'accompagnement rentrent dans le cadre de la construction, du suivi et de l'évaluation du Projet personnalisé de la personne accompagnée.

Intitule	Objet	Animation	Participants	Fréquence
Groupe d'expression et de participation	Développer l'expression : demandes et attentes des personnes accompagnées et de leur famille.	Directeur de pôle	<ul style="list-style-type: none"> - Personnes, - Accompagnées, - Famille, - Secrétaire, - 1 professionnel. 	Trimestrielle
Réunions clinique	<p>Échanges autour de l'évolution de l'accompagnement de la personne :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Retour de la période d'observation et construction des axes du PP • Préparation bilan intermédiaire • Préparation de la synthèse • « Coup de projecteur » : mise en lumière des situations particulières 	Chef de service	<ul style="list-style-type: none"> - Professionnels concernés par la situation de chaque usager, - Partenaires. 	Hebdomadaire
Réunions de planification	Planification des interventions auprès des usagers ou partenaires en lien avec les axes du PP sur 15 jours	Coordonneurs	Equipe pluridisciplinaire.	Hebdomadaire
Réunion de coordination	Retour, réflexion et interrogation sur les axes stratégiques de l'accompagnement des usagers. Travail avec les partenaires	Chef de service	Coordinateurs, psychologue.	Hebdomadaire

5- Les écrits

2 types d'écrit co-existent au sein du SAMSAH Austral :

1) *Les écrits en lien avec le suivi des situations des usagers*

- Les communications par mail : Elles sont rédigées par l'ensemble des fonctions du service.
- Les transmissions sur OGIRYS : Elles sont rédigées par l'ensemble des fonctions du service.

2) *Les écrits structurant le projet personnalisé de l'utilisateur et son évolution :*

- **Le projet personnalisé de l'utilisateur** : Il est coconstruit par l'ensemble des fonctions du service, sous la direction du « référent de parcours » et la supervision du Chef de Service.
- **Le Bilan Intermédiaire** : C'est une « photo » de l'avancement des objectifs du projet. Il est corédigé par les professionnels impliqués du projet, sous la direction du « référent de parcours » et la supervision du Chef de Service. Ce document est présenté et signé par l'utilisateur et / ou son représentant légal.
- **La Synthèse** : c'est une « photo globale » qui rappelle les objectifs du projet, son avancement dans le temps et les éventuelles difficultés rencontrées. Ce document est aussi corédigé par les professionnels impliqués du projet, sous la direction du « référent de parcours » et la supervision du Chef de Service.

Il permet d'apprécier le « parcours » réalisé et l'atteinte ou non des objectifs. Ce document est transmis à la MDPH avec les indications liées à la « fin de l'accompagnement » ou la demande de renouvellement de la notification d'orientation en SAMSAH , permettant de finaliser ultérieurement l'accompagnement entamé.

Ce document est aussi présenté et signé par l'utilisateur et / ou son représentant légal.

6- Le dossier unique de la personne accueillie

Depuis la Loi du 2 janvier 2002, les établissements sociaux et médico-sociaux sont dans l'obligation de constituer un dossier unique pour chaque personne accueillie retraçant les différents volets de sa prise en charge.

- L'aspect administratif : contrats et documents constitués lors de l'admission.
- Les autorisations signées par le responsable légal (sortie, partage des infos médicales, droit à l'image, opération).
- Les documents relatifs à l'identité et l'assurance maladie.
- L'aspect technique : Notification MDPH, ASA, jugement de tutelle...
- Les écrits professionnels : compte-rendu et synthèses des réunions projet individualisé, courriers échangés avec la personne accueillie et les familles.

Le dossier de l'utilisateur lui est accessible ou par un tiers en tant que responsable légal (tuteur...). La personne doit adresser une demande écrite au Directeur du SAMSAH.

L'association a fait l'acquisition d'un logiciel informatique de gestion des dossiers des usagers appelé OGIRYS.

Le service tend désormais vers la disparition progressive des dossiers papiers conformément au RGPD.

8. LES PRINCIPES D'INTERVENTION EXISTENT

Dans toutes les structures, mais avec des enjeux différents.

Il peut s'agir :

- d'expliciter les principes qui fondent les interventions des professionnels, le fonctionnement ou l'organisation de la structure,
- de traiter comment tel ou tel principe est mis en acte dans l'établissement ou service,
- d'expliciter, lorsque des principes entrent en tension, les cheminements qui ont présidé aux choix des professionnels lors des interventions.

Ces principes opératoires guident concrètement l'action des professionnels.

Principe 1	La considération humaniste de l'accompagnement de la personne qui se décline dans nos valeurs (solidarité, respect, créativité).
Principe 2	Le respect de la personne accueillie, de sa famille et de ses aidants dans le cadre légal : respect de la singularité de la personne, la reconnaissance de la personne dans son environnement, dans la globalité et sans jugement.
Principe 3	L'instauration d'un engagement solidaire (consentement éclairé) de la signature du contrat de séjour à la finalisation des objectifs inscrits dans le projet personnalisé de la personne. L'avancement de l'accompagnement est fixé en fonction des capacités de la personne et à son rythme.
Principe 4	La recherche de l'adhésion et l'implication de tous les acteurs dans le projet personnalisé : travail en synergie et en réseaux (renforcement du travail en réseaux et partenariats).
Principe 5	L'amélioration continue de l'accompagnement par <ul style="list-style-type: none">• L'enrichissement des pratiques professionnelles,• La stimulation par la réflexion pour l'émergence d'idées nouvelles,• Le développement des réponses adaptées aux nouveaux besoins des personnes accompagnées,• S'informer sur les nouvelles méthodes et technologies et les adapter aux spécificités locales (environnement culturel),• Se tenir informer, s'approprier et évoluer avec les lois sociales,• La mise en œuvre d'évaluations régulières concernant la qualité des prestations délivrées (réajustements, réorientations, évolutions),• La veille permanente et l'adaptation des pratiques (RBPP...).

Principe 6	<p>La réactivité et disponibilité de l'équipe dans ses interventions auprès des personnes accueillies et des aidants.</p> <p>La vigilance et la bienveillance pour assurer la sécurité et le bien-être des personnes accueillies.</p>
Principe 7	<p>Une écoute et un dialogue autour de l'accompagnement à la vie affective et sexuelle.</p>

- **Les références éthiques et théoriques du service – le « savoir expérientiel » et le « pouvoir d'agir » - ou Empowerment.**

Bien que des connaissances sur les psychopathologies et sur leurs retentissements soient indispensables en matière de compréhension du fonctionnement de l'individu, la personne, son histoire et ses projets ne se résument pas à un diagnostic.

Suivant ce postulat, les modalités d'accompagnement proposées par le SAMSAH Austral prennent en compte la personne, son histoire, ses demandes et ses envies, son fonctionnement émotionnel et cognitif et son environnement.

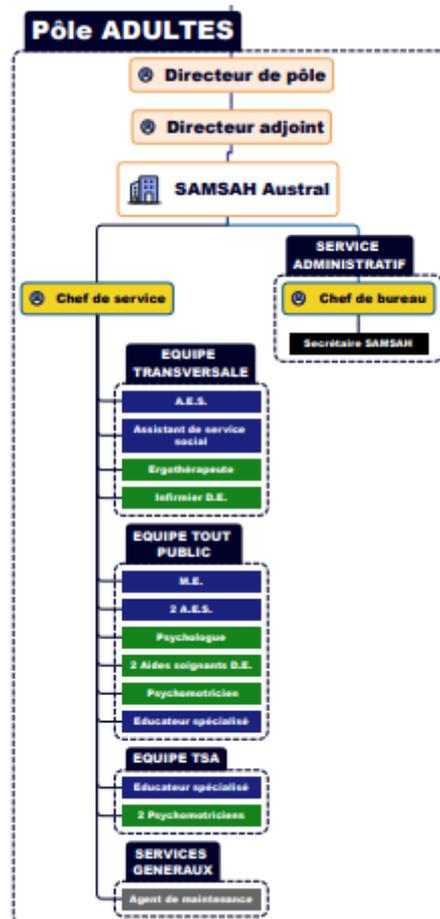
En ce sens, nous postulons que les personnes accompagnées vont pouvoir acquérir, via diverses médiations et axes d'accompagnement, une meilleure compréhension d'eux-mêmes, de leur environnement et des enjeux fonctionnels et relationnels.

Ces expériences « élaborées » et ces savoirs « acquis » visent à permettre à chaque personne de prendre les décisions les plus éclairées possibles et de créer des liens stables et soutenant au sein de leur propre territoire de vie, et par là-même, de faire émerger, développer ou élargir leur propre pouvoir d'agir.

9. LES RESSOURCES DE L'ETABLISSEMENT

1- Ressources humaines

a) Organigramme



b) Les différentes fonctions

- **Les professionnels et les compétences mobilisées.**

La direction et les fonctions supports sont assurées par des professionnels dont le temps est mutualisé sur l'ensemble des établissements et services du pôle « adulte », dans lequel se situe le SAMSAH Austral. Le directeur et le directeur adjoint sont, l'un et l'autre, des personnes « ressource » sur lesquelles s'appuie l'ensemble des professionnels du service.

En outre, ils peuvent être sollicités, à tout moment, par les personnes accompagnées, leurs familles et les partenaires extérieurs.

De même, les « fonctions supports » du SIÈGE sont également mutualisées et soutiennent le SAMSAH Austral dans le cadre de son fonctionnement administratif, financier, comptable et logistique.

La répartition des équivalents temps plein et les profils professionnels retenus pour mener à bien les accompagnements sont présentés ci-dessous.

La qualification des professionnels et l'interdisciplinarité sont indispensables pour permettre d'assurer des accompagnements cohérents et de qualité.

Tous les professionnels du service sont notamment attentifs aux principes régissant leur profession, parmi lesquels la « confidentialité du dossier de l'utilisateur », le « respect de la personne et de ses demandes ».

1) *L'équipe de direction du SAMSAH Austral, garant du fonctionnement du service*

- **Le Directeur**

Dans le cadre des missions qui lui sont attribuées, le directeur est chargé de la conception et de la mise en œuvre du projet de service.

Il est responsable de la sécurité des personnes et des biens.

Il élabore le budget annuel et est garant de sa réalisation.

Il participe aux instances propres à l'AFL - Conseils de Direction, CSE, Comités Techniques et de Pilotage...

Il préside les Commissions d'Admission et anime les groupes de parole.

Ses attributions sont décrites dans sa fiche de poste et de délégation éditée par le Directeur général.

- **Le Directeur adjoint**

Il a en charge la mise en œuvre et le bon déroulement du fonctionnement du service.

Il supervise les réunions de « projet » et « qualité » et veille à la cohérence des accompagnements des usagers sur le service.

Il gère le « plan de formation » du SAMSAH Austral, en collaboration avec la « référente RH » du pôle Adulte et les instances du SIÈGE.

En amont de l'admission, il présente le SAMSAH Austral aux personnes, aux responsables légaux et à leurs familles (ses missions, son personnel, ses modalités d'accompagnement) dans le cadre préparatoire à la contractualisation de l'accompagnement avec l'utilisateur – signature du « contrat de séjour ».

Lors de la signature « contrat de séjour », est présent avec le Directeur Adjoint, le « référent de parcours » et le représentant légal de l'utilisateur (s'il y a lieu) ainsi que les membres de sa famille éventuellement, en accord de l'utilisateur.

En dehors de ces rencontres protocolaires, le directeur adjoint peut recevoir l'utilisateur et sa famille, afin d'échanger autour des interventions proposées par le service ou pour faire le point sur les évolutions ou les difficultés observées.

- Le chef de service

Le Chef de Service assure la mise en œuvre et le suivi des objectifs définis par le projet de service.

Il anime la réflexion autour des projets individualisés des usagers et collectifs du service et supervise l'accompagnement des personnes accueillies.

Possédant de réelles qualités de management, il gère l'équipe éducative et soignante au quotidien (organisation des plannings, encadrement des salariés, tutorat des stagiaires, animation et soutien de l'équipe éducative et soignante).

Il est le garant de la mise en œuvre de la « coordination » de l'ensemble des intervenants » auprès de la personne accueillie – internes et externes.

Expérimenté dans le domaine du social et de l'accompagnement socio-éducatif, il participe à la mise en œuvre du projet de service, de manière à permettre à chaque usager un « ancrage » de proximité et territorial, de manière constante et durable.

Afin de soutenir la politique de maintien au domicile, il veille à organiser des temps de répit, tant pour les usagers, que pour leurs aidants.

Il est important de rappeler que Directeurs avec le Chef de Service doivent faire preuve de grandes qualités de communication, de solidarité et de cohésion, afin d'être une véritable force de réflexion autour du projet de service et dans le soutien à l'équipe pluridisciplinaire qui le rend opérationnel.

2) *La secrétaire administrative.*

- La secrétaire.

Au sein du SAMSAH Austral, la Secrétaire assure différents types d'activités :

- En lien avec les usagers : l'accueil physique et téléphonique, la gestion du courrier, le suivi administratif des dossiers et les états de présence, en lien avec le Chef de Service.
- En lien avec les salariés du service : la gestion administrative liée aux contrats de travail et autres démarches en lien avec les présences et absences des personnes, en lien avec le Chef de Service.
- En lien avec la gestion financière du service : la gestion des commandes et des achats nécessaires au bon fonctionnement du service, en lien avec le Chef de Service.

C'est la fonction « charnière » entre le service et les « services supports » de l'association. Mais aussi entre la direction et l'équipe pluridisciplinaire. Et enfin, entre le service, les usagers et l'ensemble des partenaires extérieurs.

3) *L'accompagnement médical du SAMSAH Austral*

- **Le médecin coordinateur**

Il assure une mission de coordination médicale qui vise à accompagner et soutenir les soins, psychiques et somatiques de l'utilisateur au sein de son environnement.

L'objectif est qu'au terme de l'accompagnement par le SAMSAH Austral, la personne puisse, de façon autonome et continue, bénéficier des prises en charge nécessaires à son bien-être et sa santé.

Interlocuteur médical au sein du service, il participe à l'élaboration du projet de soin de la personne

Les principales tâches de ses interventions :

- Faire connaissance avec l'utilisateur,
- Évaluer son état psychique et physique,
- Déterminer les besoins de la personne dans sa subjectivité et sa globalité = les premières étapes du travail de coordination médicale,
- Faire le lien, par téléphone, mails et à l'occasion des synthèses, avec les différents intervenants médicaux du service et partenaires du champ sanitaire qui interviennent, ou sont susceptibles d'intervenir, auprès de l'utilisateur,
- Communiquer avec les professionnels de santé, partager les évaluations et les mettre en perspective permet de proposer un accompagnement cohérent, qui s'articule en complémentarité de la prise en charge éventuellement déjà existante.

Le travail de coordination médicale vise donc à préciser les rôles de chacun des intervenants auprès de la personne accompagnée, avec une attention particulière pour éviter les mécanismes de confusion et de clivage.

Les rencontres médicales se vivent dans une temporalité différente des modalités relationnelles médecin / patient traditionnelles.

- **L'infirmière**

Ce faisant, cette fonction peut être considérée comme une fonction « transversale » sur l'ensemble du service – Toute déficience et TSA

- Identification des besoins :

La fonction de l'infirmière du SAMSAH comporte 2 axes majeurs :

1. Favoriser, faciliter et maintenir l'accès aux soins.
2. Développer la capacité de l'utilisateur à gérer sa santé de façon autonome et pérenne.

Ces actions ont pour but de favoriser le bien-être et la santé de la personne accompagnée, en tenant compte de ses possibilités et de ses compétences.

- L'accès aux soins :

L'objectif est de préconiser une continuité dans les soins et de proposer une prise en charge globale de la personne.

L'infirmière assure, avec l'accord de la personne, la coordination des soins en se mettant en relation avec le réseau sanitaire de proximité lorsqu'il existe, de façon à s'assurer de la personnalisation de l'accompagnement proposé.

Cependant, ce réseau de soins peut s'avérer insuffisant, voire inexistant. De ce fait, l'infirmière et l'utilisateur se mettent en quête de professionnels de santé pouvant répondre aux besoins de soins repérés.

Les propositions d'accompagnement peuvent varier en fonction des capacités mobilisables de la personne.

Ce soutien peut concerner :

- La prise de rendez-vous,
- L'organisation logistique pour s'y rendre,
- La préparation de la consultation ou de l'examen,

Ce travail de préparation permet de donner du sens aux actions de soins, pour minimiser l'anticipation anxieuse de l'utilisateur et développer l'acquisition d'une plus grande autonomie :

- Via l'accompagnement physique aux rendez-vous,
- Le « tissage » de liens stables avec les praticiens de santé,
- La reprise du déroulé du rendez-vous, la retraduction des éléments médicaux apportés par les professionnels de santé et de leurs préconisations.

Se faisant, l'infirmière participera au travail de réduction des risques de « rechute » et de limiter les éventuelles hospitalisations.

- L'aide-soignant

Ce faisant, cette fonction intervient principalement sur l'ensemble de SAMSAH – Toute déficience, dans un principe d'intervention coordonnée avec l'infirmière du service.

En parallèle de ce travail, l'action des Aides-soignants a aussi une visée préventive.

- **Les actions préventives :**

En parallèle du travail de l'infirmière, les aides-soignants du service assurent une mission d'éducation à la santé et de prévention, en adéquation avec les mesures de santé publique.

Il s'agit, peu à peu, de permettre à la personne de s'approprier des notions de prévention de certains risques, par le biais d'une psychoéducation individuelle.

L'évaluation des besoins permet de cibler les axes de prévention à mettre en œuvre pour chacun.

Ainsi, les A-S élaborent des actions « d'éducation thérapeutique », tant dans le domaine de l'hygiène alimentaire que dans la promotion de l'activité physique.

Les missions d'éducation à la santé peuvent également porter sur différents axes :

- L'hygiène corporelle et environnementale,
- La gestion du sommeil,
- L'observance thérapeutique,
- Les suivis de prévention et de dépistage,
- L'information sur les risques liés aux addictions,
- La prévention des conduites à risques,
- La prévention du diabète,
- La contraception,
- (...).

Une attention particulière est donc portée, au sein du service, sur la question de la douleur qui peut être sur - ou sous-évaluée par les personnes. Il s'agira alors de les accompagner dans une meilleure identification de leur ressenti et de les orienter vers une prise en charge adéquate.

Ainsi, les A-S prennent en considération et aide l'utilisateur à repérer d'éventuels symptômes ou douleurs afin qu'il puisse interpeller un professionnel de santé de manière adaptée.

Une autre attention particulière est portée à « l'appropriation » des démarches de soins par l'utilisateur, et à ce titre la « cellule soin » pourra proposer des outils pratiques et accessibles comme :

- La réalisation, avec l'utilisateur, d'un d'un memorandum médical - Document dans lequel sera répertorié les différentes problématiques de santé de la personne et les coordonnées des professionnels de santé ressources, ainsi qu'une planification des suivis périodiques, (rappel de Rdv, d'examen, de vaccins),
- La réalisation de « fiches spécifiques », en lien avec les pathologies des usagers :
Exemple « fiches d'évaluation des habitudes alimentaires », avec, si besoin, des planifications de menus équilibrés.

4) *L'accompagnement psychologique du SAMSAH Austral*

- *Les psychologues*

Les 2 psychologues étant d'orientation « clinique », leurs activités diffèrent en partie de celles proposées par la prestation psychologue **Serafin 2.1.1.3.**

Elles sont actrices de la première rencontre, prévue dans un cadre général d'évaluation de la situation de la personne - « période d'observation ». La mise en place d'un « suivi psychologique » est facilité par la proximité des autres professionnels (éducateur, assistante sociale, infirmière).

Elles visent autant que possible à orienter les personnes vers les dispositifs de droit commun.

Elles participent à la constitution d'un point d'écoute et de prise en compte de la parole des personnes accompagnées.

Elles permettent à l'utilisateur de formuler ses plaintes, ses souffrances et d'entamer un travail de « questionnement » et « d'élaboration », permettant, à termes, d'investir une posture favorisant le pouvoir d'agir.

Ces rencontres contribuent aussi, à la mise en place d'une « veille » sur l'état de santé psychique des personnes accompagnées, permettant de repérer les moments de plus grande fragilité ou d'anticiper d'éventuelles « décompensations » ou détériorations cognitives et psychiques.

Ces rencontres participent, par là même, la « coordination des soins », et « l'orientation », si nécessaire, vers une hospitalisation ou un lieu de soin.

Les psychologues peuvent aussi animer ou coanimer des groupes, proposer des entretiens de médiation, de « guidance » aux usagers et à leur l'entourage.

Les psychologues peuvent, enfin, vers passer différentes types de « tests » et « bilans » si nécessaires – VINELAND 2 par exemple.

5) *L'accompagnement éducatif et social du SAMSAH Austral*

• L'éducateur spécialisé / Le coordonnateur de projet

Chaque « projet personnalisé » est piloté par une éducatrice spécialisée qui interviendra dans les lieux nécessaires à la mise en place et au suivi de l'accompagnement de la personne dans un cadre coordonné, avec les AES du service et les autres fonctions impliquées dans le « projet » des personnes .

A ce titre, elles ont une fonction de « coordination de projet ».

• **Autonomie & Vie Sociale**

L'accompagnement éducatif s'inscrit dans une prise en charge médico-sociale globale et personnalisée. Afin de tendre vers un mieux-être et une certaine autonomie de la personne accueillie, il se concentre sur 4 axes essentiels :

- Un étayage des actes de la vie quotidienne,
- Un travail de médiation avec le monde extérieur,
- Un appui vers l'insertion professionnelle,
- Une aide pour l'accès à la mobilité.

L'accompagnement éducatif tend à aider la personne à se mobiliser pour ces actions du quotidien (souvent en « faisant avec » elle), lui permettre d'être petit à petit davantage actrice dans son environnement.

Par une présence, un travail d'écoute et d'observation, les professionnelles E.S et AES, en collaboration avec la personne, vont affiner et ajuster les propositions d'accompagnement.

• **Un appui et un accompagnement vers l'insertion professionnelle, la formation et l'emploi**

L'accompagnement éducatif pourra alors porter sur les différentes étapes inhérentes à l'insertion professionnelle ou à un parcours de formation :

- Le soutien à la définition des centres d'intérêts, aux choix professionnels et / ou de formation,
- L'accompagnement à la mise en place d'étapes - enquête « métier », mise en place de stages ou de bénévolat,
- L'aide à la rédaction d'un CV, d'une lettre de motivation, d'un dossier de candidature,
- L'accompagnement à l'inscription à « Pôle Emploi », aux différents rendez-vous avec les « Cap Emploi », les « E.A », les Ets en milieu protégé, les dispositifs « emploi accompagné »,
- Le soutien à la mise en œuvre du parcours de formation - repérer les démarches et étapes d'inscription administrative, aider au repérage géographique des lieux,
- Le soutien, le suivi en formation, la coordination avec les « référents handicap » et la constitution des dossiers de candidature, accompagnement aux premières rencontres,
- Le soutien au « maintien en emploi », en collaboration avec les services de santé du travail et les Services d'Aide au Maintien en Emploi des Travailleurs Handicapés.

• **L'accès à la mobilité**

L'accès à la mobilité est un axe contribuant au processus d'autonomisation.

En fonction des besoins de la personne, il s'agit d'accompagner et d'expérimenter le moyen de locomotion qui serait le plus adapté, en tenant compte des possibilités existantes dans l'environnement et des freins liés au handicap.

En considérant le choix du moyen de locomotion, l'accompagnement peut consister à amener à la passation du permis de conduire, à l'achat ou la location d'un 2 roues ou d'une voiture, à la mise en place d'abonnement aux régies de transport en commun ou à l'accès aux transports PMR.

Sortir de chez soi, se confronter au regard des autres, aux bruits, aux odeurs, à la foule et à la proximité physique, repérer les horaires ou l'arrêt d'un bus sont autant de sources d'angoisse qui peuvent rendre inenvisageable l'utilisation des transports en commun.

Le travail éducatif va alors consister à accompagner physiquement la personne pour identifier précisément la nature de ses empêchements et dégager des stratégies de dépassement ou de contournement. Ce travail pourra se faire sur le « terrain » en lien avec les professionnelles de l'équipe paramédicale du SAMSAH Austral.

- **Les prestations individuelles :**

- **Les visites à domicile :**

Elles permettent d'évaluer l'environnement et les conditions de vie de la personne. Elles permettent aussi d'identifier l'aide nécessaire à la personne dans sa vie quotidienne (courses, équilibre alimentaire, hygiène corporelle et vestimentaire, entretien du logement, gestion du budget, etc.).

Les intervenants se préoccupent particulièrement de l'environnement immédiat, notamment de l'implication de la personne dans ses relations de bon voisinage.

- **L'accompagnement à l'extérieur :**

C'est en fonction des besoins ou demandes identifiés au domicile que seront proposés des accompagnements à l'extérieur - courses, démarches administratives, accompagnements médicaux, apprentissage des transports en commun.

- **Les prestations collectives :**

- **Les Ateliers fonctionnels :**

Information ou atelier collectif qui permettent de travailler la question de l'autonomie au quotidien - apprendre à cuisiner, faire le ménage, la lessive...

Dans ce type d'atelier, le développement de la « pair-aidance » pourra être recherché.

- **Les ateliers d'habileté sociale :**

Plus particulièrement sur la « Cellule TSA », des ateliers sont organisés pour répondre à des problématiques spécifiques liées à l'autisme. Les personnes accompagnées doivent apprendre à comprendre les codes sociaux et à les maîtriser.

Pour cela, ces ateliers proposés visent à développer les habiletés sociales rapidement transférables dans leur propre environnement.

Ces ateliers permettent aussi d'aborder de façon « moins duelle » et « moins directe » les difficultés spécifiques à l'autisme.

- **Les sorties culturelles et de loisirs :**

En fonction des centres d'intérêt des personnes accompagnées, le SAMSAH Austral organise en semaine et / ou en week-end, des sorties culturelles et de loisirs, pour permettre à la personne de découvrir de nouvelles activités et de se socialiser.

- **L'Accompagnant Éducatif et Social – AES**

Ces professionnelles interagissent directement en lien avec l'éducatrice du service, à la fois sur l'animation des activités socio-éducatives prévues individuellement ou collectivement en direction des personnes accompagnées – En lien avec le chapitre décrit ci-dessus.

En tant que « référentes de parcours », elles sont, individuellement, comme les « aides-soignants » du service, les interlocutrices privilégiées d'un certain nombre de situation d'usagers – Environ 8 situations par personnes, en lien avec l'ensemble des fonctions professionnelles du service.

- **L'Assistante de Service Social – ASS**

L'accompagnement social au sein du SAMSAH Austral s'inscrit dans une complémentarité avec l'accompagnement éducatif et les accompagnements de l'ensemble de l'équipe pluridisciplinaire.

Cet accompagnement est particulièrement sollicité autour de 2 axes :

- 1. « L'appropriation » ou la « réappropriation », par la personne en situation de handicap, de ses droits et de sa situation socio-économique et familiale.**

Par les types de handicaps, les pathologies et les milieux sociaux dont sont issus les usagers du service, des « espaces » de leur vie ont été peu investis ou ont été désinvestis, ce qui a pour conséquence de l'incapacité de se débrouiller seuls.

L'accompagnement social, par des rencontres régulières ou des appuis ponctuels, va viser à soutenir les potentialités, visibles ou émergentes, de ces personnes, pour les aider à s'approprier ou à se réapproprier, seules ou avec l'aide « de tiers aidants » familiaux ou professionnels leur situation administrative, financière ou familiale.

Cette démarche se traduit, notamment, par :

- Un apport d'informations, un soutien à l'accès aux droits sociaux (dispositifs de droit commun et spécifiques au handicap) auxquels la personne peut prétendre, et une aide pour les faire valoir (aide à la complétude de formulaires administratifs, demande d'aide financière ponctuelle).
- Un soutien à la (ré)appropriation de sa situation socio-économique (gestion du budget, gestion des documents administratifs).
- Un soutien à la recherche des bons interlocuteurs selon les difficultés rencontrées - aide dans les démarches téléphoniques ou physiques auprès d'organismes et services intervenant dans le champ social (CAF, CGSS, CCAS, Service de mandataires judiciaires).

Il s'agit ici de mettre en place un travail d'explicitation et de coordination avec les différents acteurs sociaux qui interviennent auprès de la personne (mandataires judiciaires, services sociaux), pour assurer le relais post-SAMSAH par exemple.

- 2. De l'accès, à l'adaptation et au maintien dans le logement :**

La question du logement autonome est désormais au centre de l'accompagnement social proposé par le SAMSAH Austral, qu'il s'agisse d'y accéder, de s'y maintenir ou, au contraire, d'en faire le deuil pour rechercher d'autres modalités d'accueil.

L'accompagnement à l'accès et au maintien en logement autonome se traduit par :

- Un soutien à la recherche de logement et aux démarches administratives inhérentes lors de l'accès,

- Une aide à la mise en place des conditions d'accès et de maintien dans un logement digne et décent - maintien de l'énergie, paiement du loyer, équipement à minima ou indispensable, évaluation et demande de PCH, médiation avec le bailleur,
- La mise en œuvre d'étapes préalables à l'accès au logement autonome, via l'expérimentation de diverses situations d'hébergement thérapeutique.

6) *L'Équipe Paramédicale*

- **La psychomotricienne**

Les 2 psychomotriciennes interviennent sur les dimensions suivantes auprès des adultes accompagnés par le service :

- Bilan psychomoteur,
- Travail de stimulation psychomotrices,
- Rééducation des troubles du développement psychomoteur ou des désordres psychomoteurs suivants au moyen de techniques de relaxation dynamique, d'éducation gestuelle, d'expression corporelle et par des activités rythmiques et d'équilibration et de coordination,
- Contribution au traitement des troubles caractériels ou de la personnalité, des troubles des régulations émotionnelles et relationnelles et des troubles de la représentation du corps d'origine psychique ou physique.

L'objectif est d'aider les usagers à maîtriser leurs corps, à améliorer leurs comportements, à travers des séances spécifiques et aussi dans la réalité intrinsèque des personnes, en lien avec les activités et les démarches préconisés dans leurs projets personnalisés.

- **L'Ergothérapeute**

L'ergothérapeute s'intéresse à la personne dans sa globalité. Son intervention commence toujours par une phase d'évaluation :

- Évaluation les déficiences, des capacités et les incapacités,
- Renseignement sur l'entourage de la personne,
- Évaluation des contraintes liées à l'habitat de la personne, l'adaptation, ou non, des différents espaces dans lesquels elle se déplace et évolue,
- A partir des conclusions de cette évaluation, l'ergothérapeute du service va élaborer des axes de travail avec la personne,

Le travail de l'ergothérapeute préconise des interventions sur les dimensions suivantes :

- Aménagement du domicile pour faciliter les déplacements,
- Préconisation d'Aide Technique pour améliorer la sécurité et le confort de la personne,
- Présentation et essai de petits matériels pour rendre une autonomie dans les actes élémentaires de la vie,
- Mise en place de séances de rééducation pour atteindre un objectif précis,
- Accompagnement dans les démarches pour reprendre la conduite d'un véhicule et le choix des adaptations nécessaires,
- Soutien de la personne dans le cadre de la reprise d'une activité régulière, en cherchant à compenser les difficultés rencontrées,
- Au sein du SAMSAH Austral, l'ergothérapeute travaille en équipe sur le « projet individualisé » de la personne.

c) Le soutien aux professionnels

1) *La GPEC - La Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences*

L'association est en cours de développement de son programme de « GPEC ».

La GPEC au sein du SAMSAH Austral a pour ambition de permettre une gestion anticipative et préventive des ressources humaines en fonction des contraintes de l'environnement et des choix stratégiques de la direction.

Les objectifs poursuivis sont les suivants :

- Une meilleure adaptation des compétences,
- Une meilleure maîtrise du changement (technologique, économique, ...),
- Une meilleure programmation des actions de formations et mobilité interne au sein du pôle Adultes, voire de l'association dans son ensemble.

La GPEC du SAMSAH Austral et des autres services et Ets de l'AFL s'appuie sur les outils suivants :

- Une politique de mobilité interne associative,
- Un plan de formation pluriannuel,
- Une anticipation des départs,
- La prise en compte des métiers en tension,
- Les entretiens professionnels,
- La qualité de vie au travail.

2) *La formation des professionnels*

Un plan de formation est désormais formalisé pour 3 ans, préconisant et précisant les actions de formation du SAMSAH Austral en cohérence avec le public accompagné, le projet d'établissement et le projet associatif.

La réalisation de formations au sein du service reste problématique en lien avec la quasi-absence de budget de budget.

Le financement des formations peut, en grande partie, se faire en lien avec la mutualisation des budgets de formation des autres établissements du pôle Adultes – FAM Alice VERDIN et MAS Annie GAUCI ; Mais aussi avec la demande de CNR – Crédit Non Reconductible auprès des financeurs du service.

Pour le SAMSAH Austral, les thématiques concernant la formation des professionnels tournent autour des questionnements suivants :

- La question de « l'accompagnement » et de la « coordination » en SAMSAH,
- L'utilisation des outils d'évaluation des besoins et des aptitudes des usagers – Le G.A.E,
- L'intervention à domicile,
- L'accompagnement des usagers âgés et vieillissants,
- L'autisme,
- Le handicap psychique,
- La Promotion de la bientraitance,

Ces formations sont censées assurer l'actualisation des connaissances et la montée en compétences des professionnels afin de répondre aux besoins des usagers et d'améliorer la qualité des accompagnements.

3) *La supervision*

Depuis 2019, la direction du pôle Adultes a mis en place 2h00 par mois, un temps collectif de « supervision », centré sur l'accompagnement des usagers du service et les relations que l'équipe entretient avec eux, en lien avec les effets induits sur la dimension personnelle, professionnelle, individuelle, groupale et institutionnelle.

Dans le cadre de cette parole partagée, l'intervenante – psychologue de profession, accompagnera l'équipe du SAMSAH «Austral» vers les objectifs suivants :

- Une analyse approfondie des situations vécues,
- L'expression des résonances émotionnelles pour les différents membres de l'équipe,
- La médiation éventuelle de conflits,
- La fédération de l'équipe autour d'expériences, connaissances et valeurs partagées,
- La mobilisation des ressources et ces connaissances individuelles et collectives de l'équipe permettant le partage de solutions et l'expression de valeurs partagées,
- La conciliation des intérêts individuels, collectifs et institutionnels concernant les changements, les réussites et les évolutions de chacun dans son parcours personnel et professionnels.

Les règles à respecter au sein du groupe :

- La discrétion,
- La confidentialité,
- La libre circulation de la parole,
- Le non-jugement,
- La non-violence physique et verbale.

Le SAMSAH « Austral » s'est engagé aussi à transmettre à l'intervenante l'ensemble des informations nécessaires lui permettant d'animer cet « espace de parole » et d'établir des relations dans les meilleures conditions possibles – Transmission de tous les documents officiels et techniques nécessaires à sa compréhension des missions du service et des fonctions des professionnels.

4) *Les stagiaires*

Le service rentre dans une politique territoriale à la fois de formation et de l'emploi. Pour ce faire, il s'engage à l'intégration de stagiaires. Reste que, en lien avec la complexité du travail en milieu ouvert, le SAMSAH Austral accueille principalement des stagiaires en fin de cursus.

Les stages au-delà de 5 semaines sont en général rémunérés.

La présence des stagiaires auprès des usagers n'est possible qu'avec l'accord de ceux-ci.

L'ensemble des modalités liés à l'accueil, l'accompagnement et leurs interventions auprès des usagers et partenaires sont inscrites sur les documents « obligatoires » éclairant la mission et le fonctionnement du service – Contrat de séjour, livret d'accueil, règlement de fonctionnement.

5) *L'entretien individuel d'évaluation et d'appréciation professionnelle*

Tous les 2 ans, l'entretien professionnel est un rendez-vous obligatoire entre les salariés et les représentants de l'employeur.

C'est aussi une obligation lorsque les salariés reviennent de longues absences ou congés.

Cet entretien est destiné à envisager les perspectives d'évolution professionnelle et les formations qui peuvent y contribuer.

Cet entretien doit aussi informer les salariés sur les différents points ci-dessous :

- Validation des acquis de l'expérience professionnelle (VAE).
- Activation du compte personnel de formation (CPF).
- Conseil en évolution professionnelle (CEP).

2- Ressources matérielles et logistiques

a) Maintenance et logistique

Des services « supports » à partir du SIÈGE de l'association soutiennent l'ensemble des services et établissements dans toutes les axes de leurs fonctionnements.

b) Les véhicules

Le SAMSAH Austral possède des véhicules lui permettant de se déplacer sur son territoire d'intervention, pour aller à la rencontre des usagers et des partenaires.

Le service à 2 types de véhicules :

- Véhicules traditionnels 5 PL – pour le transport de l'équipe et des usagers valides.
- Véhicules PMR – pour le transport des usagers avec leurs FRM et FRE.

Les véhicules ont 2 types de fonctions :

- Pour une utilisation individuelle, en lien avec les démarches des professionnels dans la poursuite des objectifs des projets des usagers.
- Pour une utilisation collective dans le cadre des activités mutualisées nécessitant le déplacement de plusieurs usagers à la fois.

Pour des questions liées à la pénibilité et à la sécurité des professionnels, ces véhicules ont désormais des adaptations électriques permettant les transferts des personnes sans se blesser le dos ou les bras. De même, les véhicules ont désormais, pour certains, des conduites avec des vitesses automatiques – mode de conduite proposant moins de fatigue.

Il y a de forte probabilité dans les années à venir que les véhicules soient électriques, afin de réduire « l'empreinte carbone » du SAMSAH Austral.

c) L'équipement informatique

Le système informatique de l'Association. Frédérique LEVAVASSEUR dispose désormais d'un réseau informatique complètement intégré.

Les données sont sécurisées et hébergées en central.

Le SAMSAH Austral dispose des outils logiciels suivants :

- En lien avec la gestion administrative et financière – commande et achats des différents matériels et produits nécessaires à l'activité du service,
- En lien avec le dossier unique de l'utilisateur – OGIRYS, et le suivi des accompagnements,
- En lien avec la gestion des plannings et de la paie – CEGI.

Des moyens informatiques mobiles - ordinateurs et des téléphones sont mis à la disposition de l'équipe pluridisciplinaire.

10. DROIT DES PERSONNES ACCUEILLIES

La Loi 2002-2 rappelle les droits fondamentaux des usagers dans les structures sociales et médico-sociales, et à ce titre, prévoit la mise en place de 7 outils spécifiques :

- Le livret d'accueil,
- La charte des droits et les libertés,
- Le règlement de fonctionnement,
- Le contrat de séjour,
- Le médiateur ou conciliateur,
- Le groupe de parole,
- Le projet d'établissement.

1- Le livret d'accueil

Le livret d'accueil est un descriptif du service et des prestations proposées, donné à la personne accueillie avant son accompagnement :

Il est aussi un outil de prévention de la maltraitance incluant :

- Une charte des droits et des libertés de la personne accueillie,
- Un règlement de fonctionnement de l'établissement,
- La liste des personnes qualifiées.

Le livret d'accueil est remis à la personne accueillie ou à son représentant légal au moment de la signature du contrat de séjour, avec le règlement de fonctionnement.

Un émargement attestant la remise des documents est demandé à la personne concernée.

2- Le règlement de fonctionnement

Le règlement de fonctionnement définit les droits et les obligations de la personne accueillie. Il définit les modalités de fonctionnement du SAMSAH Austral.

Il est remis à la personne accueillie ou à son représentant légal au moment de la signature du contrat de séjour.

3- Charte des droits et libertés de la personne accueillie

Cette charte des droits et libertés de la personne accueillie énumère et développe des droits et des grands principes fondamentaux qui doivent être garantis à tout un chacun.

La charte est affichée dans les locaux du service.

4- Le contrat de séjour ou DIPEC

Ce contrat est établi conformément aux dispositions du décret 2004-1274 du 26 novembre 2004 relatif au contrat de séjour ou document individuel de prise en charge prévu par l'article L.311-4 du Code de l'Action Sociale et des Familles.

Il s'agit bien d'un écrit qui contractualise l'entrée dans l'accompagnement par le service. Pour ce faire, les différents articles définissent les droits et obligations de toutes les parties. Il officialise la durée de la prise en charge et les éventuelles causalités d'une rupture d'accompagnement.

5- La liste des personnes qualifiées

En cas de litige, une réunion de concertation peut être mise en place entre la Direction du service et la personne accueillie. Si cette réunion n'aboutit pas à un règlement du désaccord, il est proposé à la personne accueillie d'interpeller une personne qualifiée.

A La Réunion, la liste de personnes qualifiées n'étant pas encore opérationnelle, la médiation est assurée par la CDAPH.

6- Le groupe de parole

L'ensemble des personnes accueillies et leurs représentants légaux peuvent participer aux séances du groupe de parole qui ont lieu une fois par trimestre.

Le groupe de parole est animé par le Directeur du pôle Adultes ou le Directeur Adjoint.

La secrétaire du service y participe pour réaliser un compte-rendu de la séance et pour la mise en place d'une collation.

Pour agrémenter le temps de parole, le SAMSAH Austral se donne les moyens de faire découvrir aux participants des lieux de loisirs, de culture ou institutionnel.

Le groupe de parole permet d'échanger autour du fonctionnement du service et des accompagnements proposés aux personnes accueillies.

Les ordres du jour sont définis d'une séance sur l'autre, des questions peuvent aussi remonter par les personnes accueillies à n'importe quel moment ou par les « enquêtes de satisfaction ».

7- Le projet d'établissement

Il comprend la description du service, son organisation, son fonctionnement, les coordinations mises en place, les coopérations et l'évaluation. Il est consultable par toute personne le demandant.

Le projet d'établissement est établi pour une durée de 5 ans.

11. AMELIORATION CONTINUE DE LA QUALITE

1- Les recommandations de bonnes pratiques professionnelles

Un classeur spécifique aux RBPP est mis à disposition des salariés au sein de l'établissement. Pour favoriser l'appropriation de ces outils par les professionnels, le service Qualité réalise régulièrement des sensibilisations auprès des équipes.

Qu'est-ce que les RBPP ?

Les RBPP ou Recommandation des Bonnes Pratiques Professionnelles sont éditées par la Haute Autorité de Santé (HAS) ou par l'Agence Nationale de l'Évaluation et de la qualité des Etablissements et services Sociaux et Médico-sociaux (ANESM).

Les RBPP ont pour objectif de promouvoir la bientraitance des personnes lors des accompagnements proposés par les dispositifs sociaux et/ou médico-sociaux, que cela soit en institution ou à domicile.

2- Les évaluations

Depuis la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, les ESSMS ont l'obligation de procéder à une évaluation régulière de leurs activités et de la qualité des prestations qu'ils délivrent. L'objectif étant d'apprécier la qualité des activités et prestations délivrées par ces structures aux personnes accueillies.

Les ESSMS doivent procéder à la réalisation d'une évaluation interne (tous les 5 ans) et d'une évaluation externe (tous les 5 ans).

La loi du 24 juillet 2019 a fait évoluer les missions de la HAS par la mise en place d'une nouvelle procédure d'évaluation nationale, commune à tous les ESSMS.

Il en découle :

- Un référentiel national commun à tous les ESSMS centré sur la personne accompagnée,
- Un rythme d'évaluation unique à réaliser tous les 5 ans par un organisme certificateur accrédité par le COFRAC (Comité Français d'Accréditation),
- Une auto-évaluation à réaliser par l'établissement de manière continue.

a) L'auto-évaluation

Le SAMSAH Austral a réalisé une évaluation interne en 2013, puis 2018, piloté par le service qualité de l'AFL. Cette évaluation a pour objectif de porter une appréciation sur l'activité et sur la qualité du service rendu aux personnes accueillies, d'établir un diagnostic des dysfonctionnements et des ressources et formuler des préconisations pour corriger les dysfonctionnements.

La loi du 24 juillet 2019 avec une mise en application en 2022 enlève l'obligation de transmettre un rapport d'auto-évaluation aux autorités de contrôle et de tarification et n'impose pas de méthodologie. L'AFL fait le choix de réaliser cette auto-évaluation en continue sur le logiciel Ageval.

b) L'évaluation unique

Conformément à la loi du 2 janvier 2002 et au décret n°2010-1319 du 3 novembre 2010 du CASF les établissements de l'Association devait procéder à deux évaluations externes par un organisme extérieur entre la date d'autorisation et son renouvellement : la première, au plus tard 7 ans après la date de l'autorisation et la seconde, au plus tard deux ans avant son renouvellement.

La première évaluation de l'établissement a eu lieu en 2014.

Cette évaluation porte sur la qualité du service rendu aux personnes accueillies et permet de :

- Vérifier la validité des procédures par rapport aux objectifs définis,
- S'assurer que les personnes concernées connaissent et appliquent les recommandations liées aux exigences du secteur,
- Donner des éléments, indices, pistes pouvant contribuer à améliorer la démarche qualité par le rapport d'évaluation externe,
- Vérifier la conformité aux exigences de la Loi 2002-2,
- Mettre en parallèle les résultats de l'auto-évaluation.

La loi du 24 juillet 2019 avec une mise en application en 2022 impose la réalisation d'une évaluation unique tous les 5 ans.

3- Plan d'action

Le Plan d'actions donne une vision globale des axes prioritaires d'amélioration sur 5 ans. Il représente l'engagement de l'établissement vis-à-vis des tutelles, des partenaires et des personnes accueillies et leurs familles.

L'ensemble des projets de l'établissement sont regroupés dans un plan d'action unique qui est mis à jour régulièrement sur un logiciel spécifique (AGEVAL).

4- Rapport d'activité

Chaque année, un rapport d'activité est remis à nos financeurs. Il retrace l'activité annuelle du service : taux d'occupation, les ETP en cours, le budget et le descriptif des prestations offertes par professionnel.

5- 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 « bienveillance » 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.**

6- 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 « événements 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.

12. CONCLUSION

La réactualisation du projet de service du SAMSAH Austral a permis de mettre en œuvre un travail collectif avec l'ensemble des professionnels du service et mettant l'accent sur le soutien l'émergence ou la consolidation du pouvoir d'agir des personnes accompagnées et leur inclusion dans la société.

Il vise également à coordonner l'ensemble des prestations délivrées par les structures et professionnels extérieurs au service dont bénéficient les adultes accompagnés (auxiliaires de vie, intervenants sociaux, médicaux, etc.).

La démarche d'écriture s'est voulue participative, cohérente et coordonnée, au fur et à mesure de sa construction, en tenant compte notamment, de la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.

Le projet du SAMSAH Austral a été travaillé avec l'ensemble des professionnels dans le cadre de groupes thématiques, en s'appuyant sur le travail d'analyse et de repérage des points d'amélioration réalisés dans le cadre de la « Démarche Qualité ».

L'engagement de l'équipe dans son élaboration a contribué à l'émergence d'un sentiment d'appartenance au service. Ce projet d'établissement devient ainsi l'outil d'une pratique et d'une réflexion partagée.

Dans l'esprit des lois du 2 janvier 2002-2 rénovant l'action sociale et médico-sociale et du 11 février 2005 relative à la participation des usagers, ce document décline une nouvelle vision de l'accompagnement et

de structuration des actions et interventions proposées, en soutenant notamment l'émergence et la consolidation du « pouvoir d'agir » des personnes accompagnées en vue de leur inclusion dans la société. Il vise également à coordonner l'ensemble des prestations délivrées par les structures et les professionnels extérieurs au service dont bénéficient les adultes accompagnés (auxiliaires de vie, intervenants sociaux, médicaux, etc.).

Après 2 années de « crise sanitaire », le SAMSAH Austral confirme désormais de l'importance de son travail de coordination comme un facilitateur des accompagnements des personnes en permettant des collaborations et des décloisonnements entre le sanitaire et le médico-social mais aussi avec l'ensemble des services de droit commun.

C'est un des enjeux de taille pour le SAMSAH Austral dans ces 5 années à venir, de consolider son identification sur le territoire en tant que service d'accompagnement et de coordination via es modalités d'accompagnement plus simplifiées et mieux coordonnées avec l'ensemble des acteurs de la collectivité, afin de permettre aux personnes accompagnées de bénéficier d'accompagnements plus opérationnels et plus fluides.

Ce projet de service affirme aussi l'inscription du SAMSAH Austral dans le développement et l'élargissement de l'offre médico-sociale dans l'Ouest de La Réunion et son implication dans une démarche globale d'innovation, préconisée par la direction du « pôle adulte », la direction générale et le conseil d'administration de l'AFL, et attendue par les partenaires institutionnels et les usagers du service.

Le SAMSAH Austral va donc s'attacher tout au long de ces 5 prochaines années à rechercher l'adéquation attendue entre objectifs et moyens, en mettant en avant l'innovation et la créativité dans son offre de service, sans perdre de vue la recherche et l'amélioration de qualité.

13. MENTION RGPD ET CNIL

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,
- 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.

Le service 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 .