

PROJET DE SERVICE

SAMSAH

2018

-

2022

SOMMAIRE

I. Le SAMSAH	5
1. La présentation du samsah	5
1.1. L'organisme gestionnaire Accueil Savoie Handicap et ses valeurs.....	5
1.2. La présentation du service.....	7
2. Les missions	9
2.1. Les repères juridiques et les recommandations de bonnes pratiques professionnelles	9
2.2. Les missions du service	11
3. L'environnement et les politiques publiques	12
3.1. L'offre de service du territoire.....	12
3.2. Les politiques publiques.....	13
4. La population accueillie et son entourage	15
4.1. Les caractéristiques de la population accueillie	15
4.2. Les besoins et les attentes de la population accueillie	19
5. Le parcours de l'utilisateur	21
5.1. Le processus d'accueil et d'admission	21
5.1.1. Processus d'accueil.....	21
5.1.2. Processus d'admission.....	21
5.2. Le processus d'élaboration et de mise en œuvre du projet individualisé d'accompagnement	25
5.3. Le processus de sortie.....	26
6. La nature de l'offre de service et son organisation	27
6.1. La déclinaison des prestations.....	27
6.2. L'accompagnement proposé	29
6.2.1. La dimension individuelle	30
6.2.1.1. Le projet de soins	30
6.2.1.2. Le projet social	32
6.2.2. La dimension collective	34
6.3. L'organisation et la coordination du service.....	36
6.4. Le travail en réseau et en partenariat.....	39
7. Les principes d'intervention	42
7.1. Les principes fondamentaux.....	42
7.2. La gestion de paradoxes	44
8. L'amélioration continue de la qualité	47
8.1. La démarche qualité.....	47
8.1.1. L'évaluation de la qualité	47
8.1.2. La démarche qualité engagée.....	50
8.2. La gestion des risques	51
8.3. Le système d'informations	52
9. Les professionnels et les compétences mobilisées	54
9.1. Les effectifs.....	54

9.2.	Les missions des professionnels.....	55
9.3.	L'évolution des compétences, la formation continue et le soutien aux professionnels.....	58
9.3.1.	La politique de formation de l'institution.....	58
9.3.2.	Le soutien au professionnel	59
9.4.	La Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC).....	59
II-LES EVOLUTIONS A 5 ANS		61
10.	Bilan du précédent projet de service.....	61
11.	Les objectifs d'évolution, de progression et de développement (plan d'actions)	61
11.1.	Les Evolutions à prévoir au niveau de l'accompagnement.....	61
11.2.	Les Evolutions à prévoir au niveau institutionnel.....	68
11.3.	Le calendrier de mise en œuvre.....	73
11.4.	Les modalités de suivi et d'évaluation du projet de service	73
11.4.1.	Les missions du groupe de suivi de projet.....	73
11.4.2.	Méthodologie.....	73
III-La méthodologie d'élaboration du projet de service		74
Annexe 1 : Plaquette du projet associatif 2016-2025		76
Annexe 2 : Organigramme		78
Annexe 3 : Fiche de planification des axes d'amélioration		79

I. LE SAMSAH

1. LA PRESENTATION DU SAMSAH

1.1. L'organisme gestionnaire Accueil Savoie Handicap et ses valeurs

Accueil Savoie Handicap, créée en 1921, est une association régie par la loi de 1901, reconnue d'utilité publique en 1923. Sa vocation initiale était d'accueillir et de soigner des personnes atteintes de tuberculose. Les évolutions de la société l'ont conduite, à présent, à accueillir et accompagner des personnes, adultes et enfants, handicapées et polyhandicapées dans leurs projets de vie en leur dispensant les soins que nécessite leur état de santé.

Ainsi, depuis ses origines, l'association a toujours voulu et su s'adapter à des besoins nouveaux. Et sa ferme volonté est de continuer dans cette voie en répondant aux besoins présents et futurs des personnes accueillies.

Actrice du secteur privé à but non lucratif, elle fournit des prestations de santé, de rééducation fonctionnelle, d'enseignement et d'accompagnement socio-éducatif.

Cette action globale se veut adaptée aux moyens et potentialités de chacun, dans le but de favoriser l'épanouissement et assurer un maximum d'autonomie.

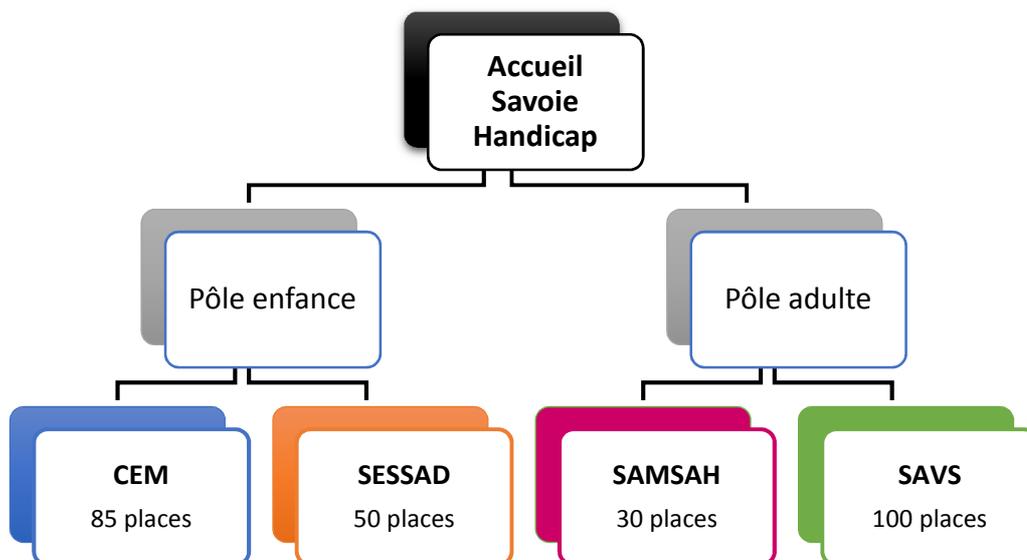
L'association est entièrement indépendante de toute appartenance confessionnelle, politique, philosophique ou autre.

Elle emploie 170 personnes appartenant aux secteurs médical et socio-éducatif et gère une école de 4 classes sous contrat avec l'Etat.

L'Histoire de l'association, quelques dates marquantes :

- 1920 : création du sanatorium en lieu et place du Centre d'Education Motrice actuel.
- 1951 : l'association modifie son activité pour accueillir, éduquer et soigner des jeunes handicapés moteurs.
- 1997 : création d'une unité (unité des Alizés) au sein du Centre d'éducation motrice pour accueillir des enfants polyhandicapés.
- 2010 : création du SAMSAH.
- 2012 : reprise du SAVS par l'association.
- 2013 : rédaction des nouveaux statuts de l'association.
- 2014 : Accueil Savoyard devient Accueil Savoie Handicap.
- 2016 : ouverture de l'Unité régionale de répit (U2R) pour les séjours temporaires et accueils de répit au sein du Centre d'éducation motrice.
- 2016 : obtention de l'appel à projets SAMSAH portant à 30 le nombre de places.

Les établissements et services d'Accueil Savoie Handicap :



L'ensemble de nos dispositifs s'articulent les uns aux autres, en fonction des attentes et des besoins de la population que nous suivons. Ils sont amenés à prendre le relais dans un principe de subsidiarité des réponses apportées.

Le projet associatif 2016-2025 :

Renouvelé en 2016, le projet associatif met en évidence quatre valeurs portées par l'association :

- Le respect de l'utilisateur et de ses proches.
- Une bienveillance sans compromis, qui s'applique à tous.
- La recherche d'équité dans les relations entre usagers, familles, professionnels.
- La même importance accordée à toutes ses missions d'accompagnement de la santé, de l'autonomie et de la participation sociale de l'utilisateur.

Le projet associatif souligne qu'en comptant sur son expertise et sa capacité d'adaptation, l'association souhaite offrir à chacune des personnes en situation de handicaps une prise en compte de toutes ses difficultés et de sa singularité (cf. annexe 1).

1.2. La présentation du service

Créé en 2010, il est à ce jour le seul SAMSAH du département de la Savoie accompagnant des personnes adultes en situation de handicap toutes déficiences.

Suite à l'arrêté conjoint de l'ARS et du Conseil départemental, le SAMSAH est autorisé à accompagner 30 personnes depuis le 1^{er} septembre 2016, c'est-à-dire la création de 20 places dans le cadre de l'obtention de l'appel à projet et complétées par nos 10 places installées, avec un seul et unique agrément pour adultes en situation de handicap, toutes déficiences.

Le SAMSAH est enregistré dans le Fichier national des établissements sanitaires et sociaux (FINESS) comme suit :

Service d'accompagnement médico-social pour adultes handicapés	
Entité juridique de rattachement	Accueil Savoie Handicap
Statut juridique	Association Loi 1901 Reconnue d'Utilité Publique
Catégorie de l'établissement	Service d'accompagnement médico-social pour adultes handicapés
Discipline	Accompagnement médico-social des adultes handicapés
Mode de fonctionnement	Prestation en milieu ordinaire
Clientèle	Tous types de déficiences, personnes handicapées
Capacité	30

Le SAMSAH bénéficie d'un financement mixte de ses prestations : pour la partie soins par l'Assurance Maladie, sous contrôle de l'Agence régionale santé (ARS), et pour l'accompagnement social par le Conseil départemental (CD).

La totalité des places de SAMSAH est habilitée à l'aide sociale.

La situation géographique :

Le SAMSAH est un service d'intervention en milieu ordinaire, c'est-à-dire qu'il s'inscrit dans le milieu de vie des usagers, leur domicile, leur lieu de formation ou travail, leur quartier, leur ville, leur environnement de vie quotidienne.

Il dispose de locaux dédiés.

- **Le lieu ressource** du SAMSAH se situe au **89 rue de Warens, à Chambéry.**

Au cœur du faubourg Montmélian, situé à 1 km de la sortie de la voie rapide numéro 18, il permet un accès rapide sur les principaux axes routiers en direction d'Aix-les-Bains ou Montmélian. Il est facilement accessible par les transports en commun (bus 1). Il dispose également d'un parking privé (20 places).

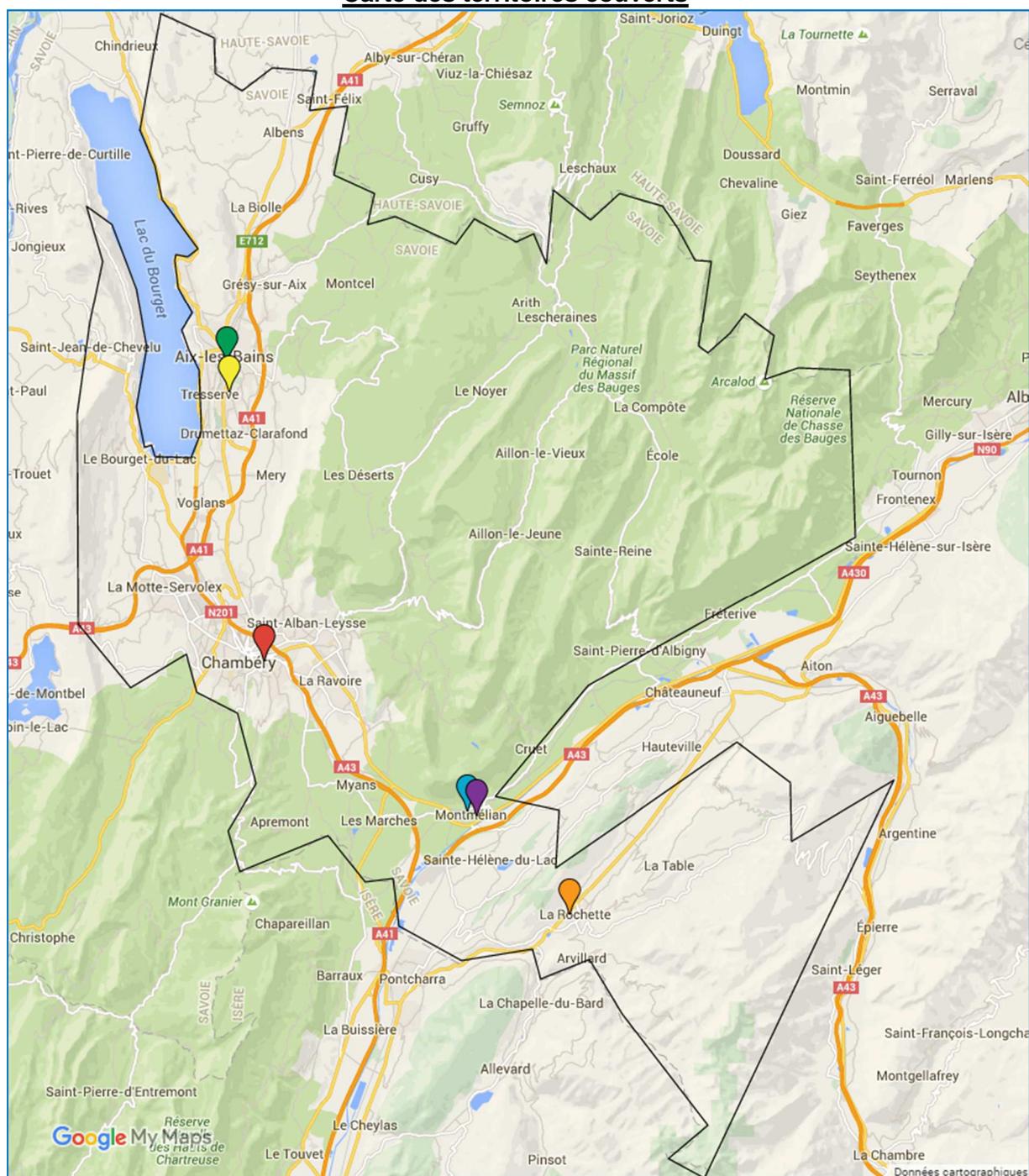
Selon les données recensées par la MDPH, au 13 octobre 2015, 81% de ces besoins recouvre le territoire de Chambéry et sa couronne. Notre implantation au centre de Chambéry permet ainsi de répondre aux mieux aux besoins des usagers sur le département de la Savoie.

Le service est ouvert en semaine de 8h à 19h. L'intégration du SAMSAH au dispositif d'astreinte de l'association est en cours de travail. Il déterminera les modalités de gestion des demandes des usagers et besoins du service (cf. Fiche action n°10).

Les horaires d'ouverture du secrétariat sont : 8h-12h et 13h-17h.

- **Des antennes** sont déployées à Aix-les-Bains, Montmélian et La Rochette, afin d'être au plus près des personnes accompagnées. Ces locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. Ces antennes sont amenées à évoluer en fonction des besoins des usagers et des relations partenariales constituées.

Carte des territoires couverts



● : SAMSAH, Chambéry (lieu ressource)



- : Antenne de proximité CMP-CATTP, Aix-les-Bains
- : Antenne de proximité Résidence Denise Barnier (ESPOIR 73), Aix-les-Bains
- : Antenne de proximité Résidence Albert Camus, Montmélian
- : Antenne de proximité CMP-CATTP, Montmélian
- : Antenne de proximité CCAS, La Rochette

Grâce aux partenariats, les locaux sont mis à disposition pour des entretiens avec les usagers ou des activités de groupes d'usagers du SAMSAH ou bien pour des réunions de synthèses entre professionnels et.

Plus que la volonté de nos partenaires à mutualiser leurs locaux, cette démarche préfigure la qualité et l'engagement de nos coopérations ainsi que le partage de nos pratiques et savoirs respectifs au bénéfice de l'utilisateur.

2. LES MISSIONS

2.1. Les repères juridiques et les recommandations de bonnes pratiques professionnelles

Les principaux textes applicables aux SAMSAH :

- Le Code de l'action sociale et des familles
- La loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale
- La Loi n°2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées
- Le décret du 11 mars 2005 relatif aux conditions d'organisation et de fonctionnement des services d'accompagnement à la vie sociale et des services d'accompagnement médico-social pour adultes handicapés
- La loi du 21 juillet 2009 portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires
- Le décret n° 2009-322 du 20 mars 2009 relatif aux obligations des établissements et services accueillant ou accompagnant des personnes handicapées adultes n'ayant pu acquérir un minimum d'autonomie
- Le décret n°2010-870 du 26 juillet 2010 relatif à la procédure d'appel à projet et d'autorisation mentionnée à l'article L. 313-1-1 du Code de l'action sociale et des familles

Les recommandations de bonnes pratiques professionnelles de l'ANESM applicables au service :

Recommandations publiées	
<u>Programme 1</u> Les fondamentaux	<ul style="list-style-type: none"> • Le questionnaire éthique dans les établissements sociaux et médico-sociaux (octobre 2010) • La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre (juillet 2008)
<u>Programme 2</u> L'expression et la participation	<ul style="list-style-type: none"> • Participation des personnes protégées dans la mise en œuvre des mesures de protection juridique (juillet 2012)
<u>Programme 3</u> Les points de vigilance et la prévention des risques	<ul style="list-style-type: none"> • Les espaces de calme-retrait, d'apaisement » (janvier 2017) • Mission du responsable de service et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance à domicile (septembre 2009)

	<ul style="list-style-type: none"> ● Mission du responsable d'établissement et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance (décembre 2008)
<u>Programme 4</u> Le soutien aux professionnels	<ul style="list-style-type: none"> ● L'évaluation interne : repères pour les services à domicile au bénéfice des publics adultes (avril 2012) ● Elaboration, rédaction et animation du projet d'établissement ou de service (mai 2010) ● Pour un accompagnement de qualité des personnes avec autisme et autres troubles envahissants du développement (janvier 2010) ● La conduite de l'évaluation interne dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux relevant de l'article L.312-1 du code de l'Action sociale et des familles (juillet 2009) ● Mise en œuvre d'une stratégie d'adaptation à l'emploi des personnels au regard des populations accompagnées (juillet 2008)
<u>Programme 5</u> Les relations avec l'environnement	<ul style="list-style-type: none"> ● Ouverture de l'établissement à et sur son environnement (décembre 2008)
<u>Programme 6</u> Les relations avec la famille et les proches	<ul style="list-style-type: none"> ● Le soutien des aidants non professionnels. Une recommandation à destination des professionnels du secteur social et médico-social pour soutenir les aidants de personnes âgées, adultes handicapées ou souffrant de maladie chronique vivant à domicile (Janvier 2015)
<u>Programme 7</u> La qualité de vie	<ul style="list-style-type: none"> ● Les « comportements problèmes » au sein des établissements et services accueillant des enfants et adultes handicapés : prévention et réponses (Décembre 2016) ● Repérage du risque de perte d'autonomie ou de son aggravation pour les personnes âgées. Volet domicile (Juin 2016) ● Spécificités de l'accompagnement des adultes handicapés psychiques (Mai 2016) ● L'adaptation de l'intervention auprès des personnes handicapées vieillissantes (Mars 2015) ● L'accompagnement à la santé de la personne handicapée (juillet 2013) ● Concilier vie en collectivité et personnalisation de l'accueil et de l'accompagnement (novembre 2009) ● Les attentes de la personne et le projet personnalisé (décembre 2008) ● Accompagner la fin de vie des personnes âgées au domicile ou en établissement médico-social (décembre 2017)

Recommandations en cours d'élaboration

<u>Programme 4</u> Le soutien aux professionnels	<ul style="list-style-type: none"> ● Autisme et autres troubles envahissants du développement : les interventions et le projet personnalisé chez l'adulte
<u>Programme 7</u> La qualité de vie	<ul style="list-style-type: none"> ● Pratique de coopération et de coordination du parcours des personnes handicapées

- Guide à l'attention des responsables d'établissements et services sociaux et médico-sociaux et leur inscription dans une démarche d'amélioration continue de la qualité

de l'accompagnement « ESSMS : valorisez les résultats de vos évaluations » (Octobre 2016).

- Guide ANESM : « Qualité de vie : handicap, les problèmes somatiques et les phénomènes douloureux. » (Mai 2017).

2.2. Les missions du service

Les missions du SAMSAH sont prévues par le Décret n° 2005-223 du 11 mars 2005. Il précise : « Les services d'accompagnement médico-sociaux pour adultes handicapés ont pour vocation, dans le cadre **d'un accompagnement médico-social adapté comportant des prestations de soins**, la réalisation des missions visées à l'article D. 312-155-5 », c'est-à-dire la contribution « à la **réalisation d'un 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** ».

Le SAMSAH prend en charge des personnes adultes handicapées dont les déficiences et incapacités nécessitent, dans des proportions adaptées aux besoins de chaque usager :

- **Une assistance ou un accompagnement pour tout ou partie des actes essentiels de l'existence ;**
- **Un accompagnement social en milieu ouvert et un apprentissage à l'autonomie.**
- **Des soins réguliers et coordonnés ;**
- **Un accompagnement médical et paramédical en milieu ouvert.**

Conformément auxdites dispositions, le projet individualisé d'accompagnement comprend les prestations suivantes :

- **La dispensation et la coordination de soins médicaux et paramédicaux à domicile ou un accompagnement favorisant l'accès aux soins et l'effectivité de leur mise en œuvre ;**
- **Un accompagnement et un suivi médical et paramédical en milieu ordinaire de vie, y compris scolaire, universitaire et professionnel.**

Et, comme pour les SAVS :

- **L'évaluation des besoins et des capacités d'autonomie ;**
- **L'identification de l'aide à mettre en œuvre et la délivrance à cet effet d'informations et de conseils personnalisés ;**
- **Le suivi et la coordination des actions des différents intervenants ;**
- **Une assistance, un accompagnement ou une aide dans la réalisation des actes quotidiens de la vie et dans l'accomplissement des activités de la vie domestique et sociale ;**
- **Le soutien des relations avec l'environnement familial et social ;**
- **Un appui et un accompagnement contribuant à l'insertion scolaire, universitaire et professionnelle ou favorisant le maintien de cette insertion ;**
- **Le suivi éducatif et psychologique.**

L'intervention vise à mettre en œuvre un processus d'autonomisation progressive de l'usager, d'enclencher une dynamique sociale favorisant son inclusion et sa participation.

En plus de son action de soins et d'accompagnement vers le soin (cette aide ne se substitue pas au suivi médical des personnes en dehors de la structure), le SAMSAH se fait force de conseil, d'aides pratiques pour tout ce qui concerne la vie courante, qu'il s'agisse des domaines de la santé, de l'alimentation, des démarches administratives, du logement, du travail, des loisirs, de la gestion budgétaire, ...

Le SAMSAH, en permettant le maintien à domicile, constitue une alternative à l'obligation d'admission en institution.

3. L'ENVIRONNEMENT ET LES POLITIQUES PUBLIQUES

3.1. L'offre de service du territoire

Nombre de services d'accompagnement médico-social pour adultes handicapés répertoriés au sein de la base de données FINESS :

- Au niveau national : 400
- Au niveau de la région Rhône-Alpes Auvergne : 45

Récapitulatif pour les départements de l'Ain, l'Isère, le Rhône, la Savoie et la Haute-Savoie (au 31 décembre 2017) :

Raison sociale	Ville		Création	Clientèle	Capacité
Samsah Centre Ressources Lésés Cérébraux (CRLC)	01	Bourg En Bresse	2003	Déficiences graves du Psychisme consécutive à lésion cérébrale	38
Samsah APF Handas	01	Bourg En Bresse	2009	Polyhandicap	24
Equipe mobile d'accompagnement MS APAJH	01	Bourg En Bresse	2012	Autistes	20
Equipe mobile d'accompagnement MS Territoire Nord APAJH	01	St Genis Pouilly	2015	Autistes	20
Éq. Mobile Suivi Adultes Cérébro-Lésés CH Tullins	38	Tullins	2003	Déficiences graves du Psychisme consécutive à lésion cérébrale	20
Serdac Savs-Samsah de l'ALHPI	38	Sassenage	2017	Déficiences du Psychisme (Sans Autre Indication)	55
Annexe Serdac Savs-Samsah de l'ALHPI	38	L'Isle D'Abeau	2007	Déficiences du Psychisme (Sans Autre Indication)	27
Annexe Serdac Savs-Samsah de l'ALHPI	38	Voiron	2017	Déficiences du Psychisme (Sans Autre Indication)	27
Samsah AFIPH	38	Grenoble	2017	Autistes	20
Samsah APF	69	Villeurbanne	2005	Déficiences Motrices avec Troubles Associés	20
Samsah ALLP	69	Lyon Cedex 08	2007	Déficiences Motrices avec Troubles Associés	31
Samsah LADAPT	69	Lyon	2007	Cérébro lésés	39
Samsah ARHM	69	Lyon Cedex 03	2008	Déficiences du Psychisme (Sans Autre Indication)	50
Samsah Paul Balvet Association santé mentale et communautés	69	Lyon	2013	Déficiences du Psychisme (Sans Autre Indication)	35
Samsah Polyvalent ALGED	69	Mornant	2015	Tous Types de Déficiences Pers.Handicap.(sans autre indic.)	30
Samsah GRIM	69	Villefranche Sur Saône	2016	Tous Types de Déficiences Pers.Handicap.(sans autre indic.)	42

Raison sociale	Ville		Création	Clientèle	Capacité
Equipe mobile d'accompagnement MS Interactions 73	73	St Alban Leysse	2007	Cérébro lésés	30
Samsah Accueil Savoie Handicap	73	Chambéry	2010	Tous Types de Déficiences Pers.Handicap.(sans autre indic.)	30
Samsah CHS Bassens	73	Bassens	2017	Troubles du spectre de l'autisme	10
Samsah APEI Les Papillons Blancs d'Albertville	73	Albertville	2017	Troubles du spectre de l'autisme	10
Samsah Le Bilboquet GAIA	74	Seynod	2007	Déficience du Psychisme (Sans Autre Indication)	39
Samsah Le Fil D'Ariane Association SYNAPS CL 74	74	Seynod	2007	Cérébro lésés	31
Samsah Oxygène Espoir 74	74	Sallanches	2008	Déficience du Psychisme (Sans Autre Indication)	20
Samsah Vallee de l'Arve APF	74	Cluses	2009	Cérébro lésés	30
Samsah du Chablais LADAPT	74	Thonon Les Bains	2009	Cérébro lésés	30
Samsah du Genevois Association Osez y croire	74	Ville La Grand	2011	Cérébro lésés	30
Samsah Oxygène Espoir 74	74	Annemasse	2010	Déficience du Psychisme (Sans Autre Indication)	20
Samsah L'hérydan Association départementale des IMC 74	74	Hery Sur Alby	2016	Epilepsie	6
Samsah A3A	74	Annecy-le-Vieux	2017	Autistes	20

3.2. Les politiques publiques

Le projet du SAMSAH s'appuie sur :

- **Le Projet Régional de Santé Rhône-Alpes 2012-2017 organisé sur 3 niveaux :**
 - ▶ **Un plan stratégique régional de santé (PSRS)** arrêté le 4 juillet 2011 pour Rhône Alpes autour de 3 axes stratégiques déclinés en 18 priorités dont 5 intéressent le service :
 - le développement de la promotion de la santé et de la prévention, notamment en santé environnementale,
 - l'organisation d'une offre en santé adaptée aux besoins de la population et efficiente notamment :
 - Priorité 11 : Améliorer l'accès aux soins en santé mentale des populations exposées à la précarité.
 - Priorité 12 : Limiter la survenue d'événements indésirables, développer l'accessibilité aux dispositifs de droit commun de prévention et de soin, et favoriser un environnement de vie adapté aux personnes âgées et aux personnes en situation de handicap.

- la fluidification des parcours de santé des patients/usagers notamment :
 - o Priorité 14 : Développer l'offre de soins de rétablissement permettant à une personne atteinte dans ses capacités mentales de parvenir au plus grand niveau d'autonomie possible.
 - o Priorité 17 : Apporter des réponses adaptées aux personnes handicapées vieillissantes.
 - o Priorité 18 : Prévenir les ruptures dans les parcours d'accompagnement des personnes âgées et des personnes en situation de handicap.

▶ **Trois schémas de mise en œuvre en matière de prévention, d'organisation des soins et d'organisation médico-sociale.**

▶ **Des programmes d'application des schémas.**

- o Des programmes obligatoires au nombre de 4 :
 - le Programme Régional d'Accès à la Prévention et aux Soins des plus démunis,
 - le Programme Interdépartemental d'Accompagnement des handicaps et de la perte d'autonomie,
 - le Programme Régional de Gestion Du Risque,
 - le programme télémédecine.
- o Des programmes territoriaux de santé (PTS) facultatifs : encourageant les territoires de santé à se doter d'un programme territorial comme la Loi HPST en offre l'opportunité.

Le projet de service SAMSAH se situe à la fin du PRS actuel et prend en compte d'ores et déjà les premiers éléments issus du Comité Régional des Fédérations du 30 novembre 2016 pour l'élaboration du PRS 2 suite au décret du 26 juillet 2016 qui porte sur : l'inclusion et l'adaptation de l'offre pour prévenir les ruptures de parcours des personnes en situation de handicap.

Le **prochain PRS** prend en compte les axes de la loi de modernisation de santé :

- ▶ l'approche préventive (en lien avec les programmes dispensés par l'éducation nationale),
 - ▶ l'accès au dispositif de santé (précarité-migrants-montagne-urgence),
 - ▶ une démarche qualité/efficience des prises en charge et de l'accompagnement (RBPP),
 - ▶ l'adaptation du système de santé (évolutions et innovations),
 - ▶ faire face aux situations exceptionnelles,
 - ▶ le renfort des droits des usagers.
- Les orientations du « Schéma Départemental Handicap de la Savoie » 2012-2017, notamment celle visant à « *favoriser la formation, l'insertion professionnelle et le maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap* »

4. LA POPULATION ACCUEILLIE ET SON ENTOURAGE

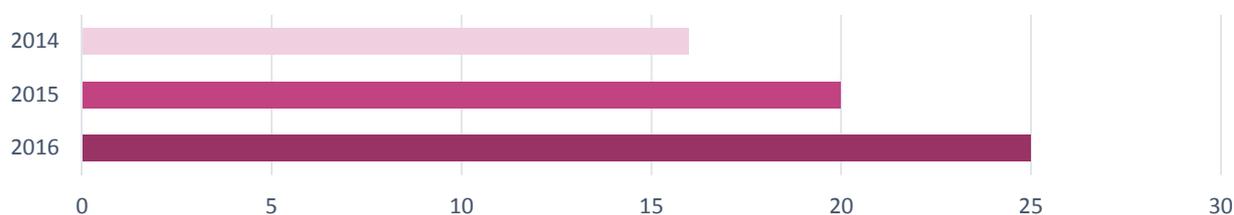
4.1. Les caractéristiques de la population accueillie

Les caractéristiques générales :

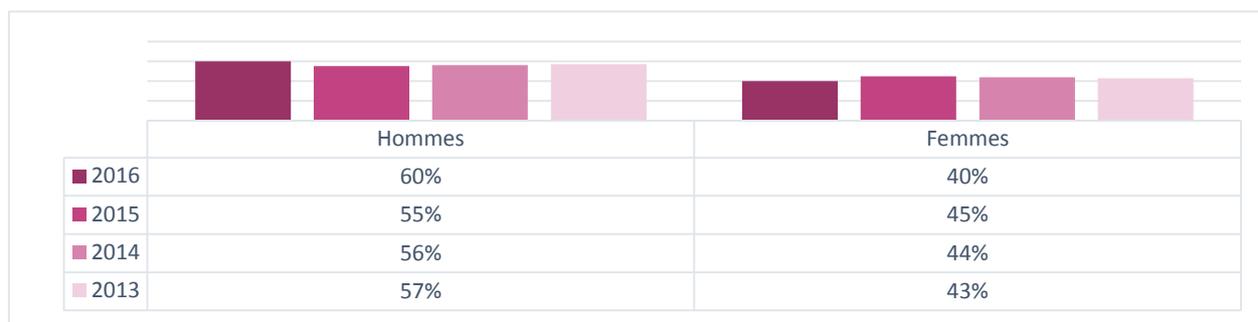
- Un public fragilisé, qui rencontre des difficultés d'ordre médico-social, en précarité médico-sociale pour 80% des usagers.
La précarité est entendue comme une situation où la personne n'est pas nécessairement isolée mais dans un environnement peu/pas aidant auquel s'ajoutent une situation financière difficile (dossier de surendettement, revenus limités aux minima sociaux), un défaut d'accès aux droits, une absence de soins, ...
- La majorité des personnes a une altération de l'autonomie liée à une déficience psychique et ou cognitive.
- Leur projet de vie est le maintien au domicile prenant appui sur les services de droit commun. Pour quelques usagers, l'accompagnement porte à terme sur la préparation à une entrée en établissement. Cette démarche d'accompagnement vise à garantir une vie en sécurité.

Les caractéristiques particulières :

Personnes accompagnées : file active

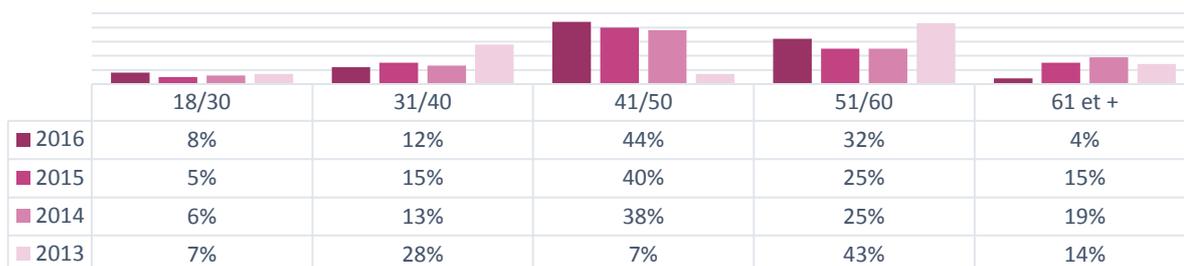


Répartition homme/femme :



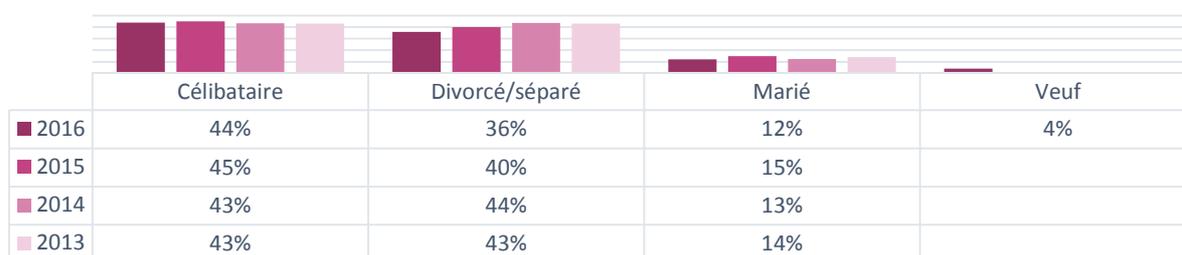
Le nombre d'hommes accompagnés par le service demeure plus élevé, c'est une constance.

Répartition par âge :



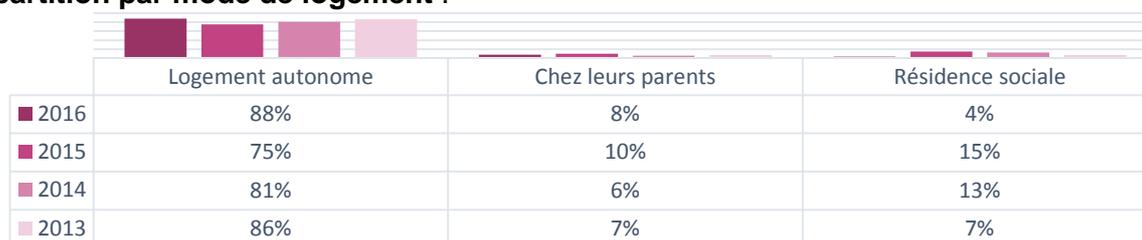
Pour 2016, le pourcentage le plus élevé représente la tranche d'âge 41/50 ans, au total 11 usagers.

Répartition par situation familiale :



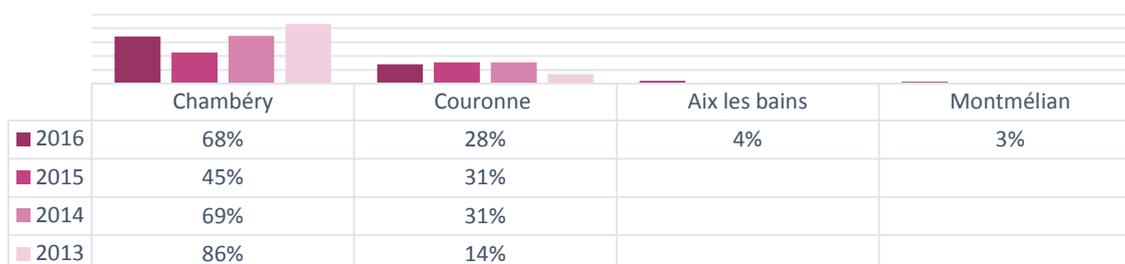
Majoritairement les personnes accompagnées sont célibataires.

Répartition par mode de logement :



Majoritairement tous les usagers vivent dans des logements autonomes (logements ne dépendant d'aucune structure, sans soutien ou prestations de soins ou sociales). 2 usagers vivent au domicile de leurs parents. Un autre partage une maison avec son frère. Seule un usager vit dans une résidence sociale, il est en attente d'une place en foyer de vie.

Répartition par secteur géographique :

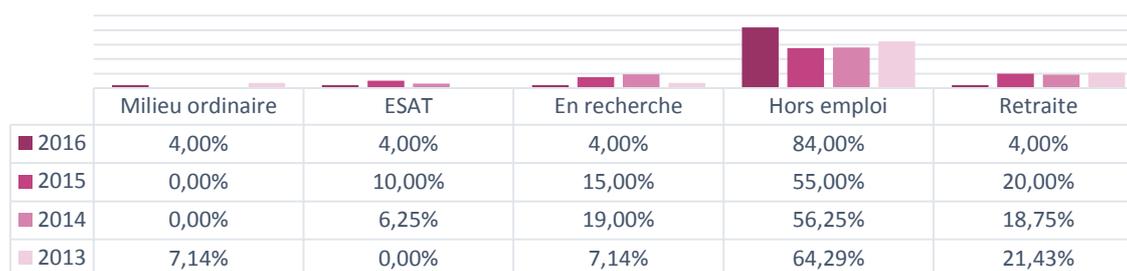


Pour l'essentiel les personnes accompagnées résident sur Chambéry ou sa couronne. Respectueusement de l'ancien agrément. Les demandes provenant d'Aix les Bains sont arrivées tardivement fin 2016. Aussi nous n'avons accompagné sur l'exercice 2016 qu'un seul Aixois.

Pour le plus grand nombre Les personnes ont besoin d'être accompagnées par le service pour leurs déplacements : du fait de l'éloignement géographique, de l'absence de moyens de transports adaptés, de la dépendance physique et du manque d'autonomie. Mais aussi du fait de l'absence d'étayage ou de moyens au plan familial et social.

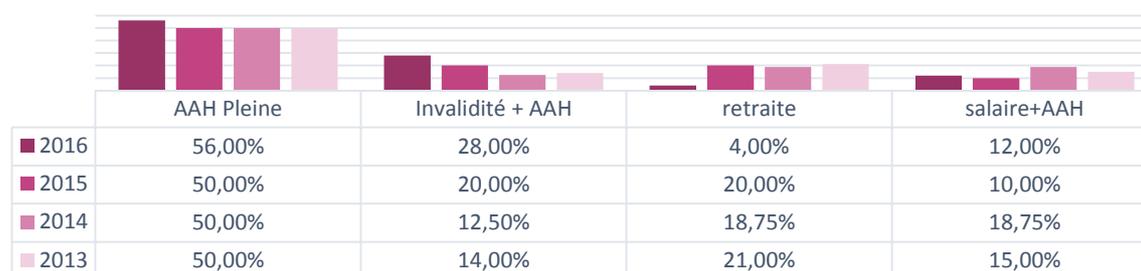
Majoritairement les personnes accompagnées sont indépendantes dans leurs déplacements au plan moteur. C'est-à-dire qu'elles pourraient sortir de chez elles, se rendre à des rendez-vous etc. Cependant le retentissement de la déficience psychique et ou cognitive altère l'autonomie et le service accompagne très souvent aux divers rendez-vous.

Répartition par situation professionnelle :

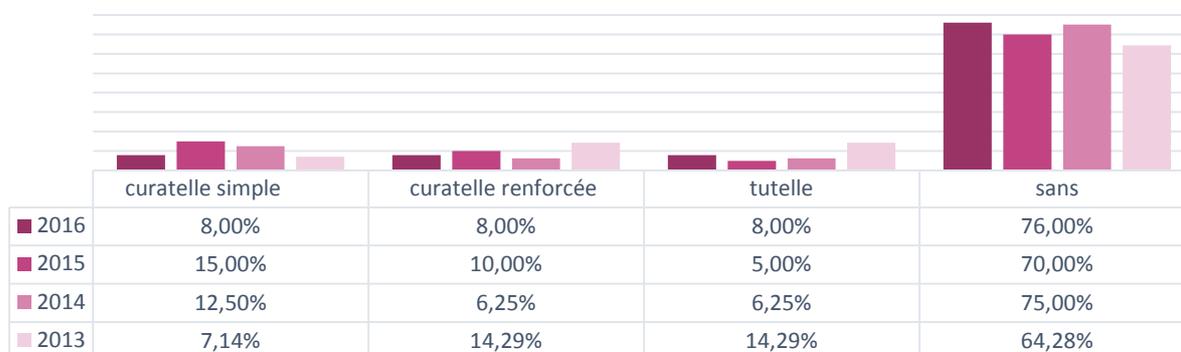


En 2016, la majorité des personnes accompagnées sont hors emploi : 36% en invalidité et 48% inactifs ou autres. Certaines personnes ont une attente d'insertion professionnelle (entendue au sens large : place et actions dans l'environnement social et professionnel).

Répartition par sources de revenu :



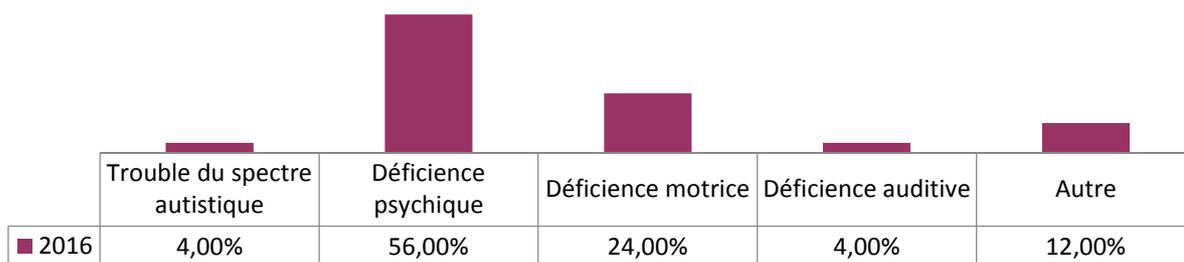
Répartition par mesure de protection juridique :



A l'entrée dans le service, la majorité des personnes ne sont pas bénéficiaires d'une mesure de protection.

Le service concourt à l'ouverture ou l'aggravation de ces mesures.

Répartition par déficience principale :



Les déficiences associées aux déficiences principales sont : déficience intellectuelle, déficience visuelle, trouble du langage et de la communication, troubles du comportement, troubles des apprentissages, troubles psychiques, déficience motrice, troubles somatiques, déficience auditive.

4.2. Les besoins et les attentes de la population accueillie

Pour la description des besoins de la population, le service, comme l'ensemble des établissements et services de l'association, a fait le choix de s'appuyer sur la nomenclature Serafin-PH des besoins ci-dessous. Cette analyse est complétée par l'outil d'évaluation ELADEB (échelle lausannoise d'évaluation des besoins) permettant de recueillir les attentes des personnes.

1.1 ET 1.1.1 – BESOINS EN MATIÈRE DE SANTÉ SOMATIQUE OU PSYCHIQUE

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-urinaire et reproductive

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 ET 1.2.1 – BESOINS EN MATIÈRE D'AUTONOMIE

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

1.3.1 – Besoins pour accéder aux droits et à la citoyenneté

1.3.1.1 – Besoins pour accéder aux droits et à la citoyenneté

1.3.2 – Besoins pour vivre dans un logement et accomplir les activités domestiques

1.3.2.1 – Besoins pour vivre dans un logement

1.3.2.2 – Besoins pour accomplir les activités domestiques

1.3.3 – Besoins pour l'insertion sociale et professionnelle et pour exercer ses rôles sociaux

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 – Besoins pour participer à la vie sociale et se déplacer avec un moyen de transport

1.3.4.1 – Besoins pour participer à la vie sociale

1.3.4.2 – Besoins pour se déplacer avec un moyen de transport

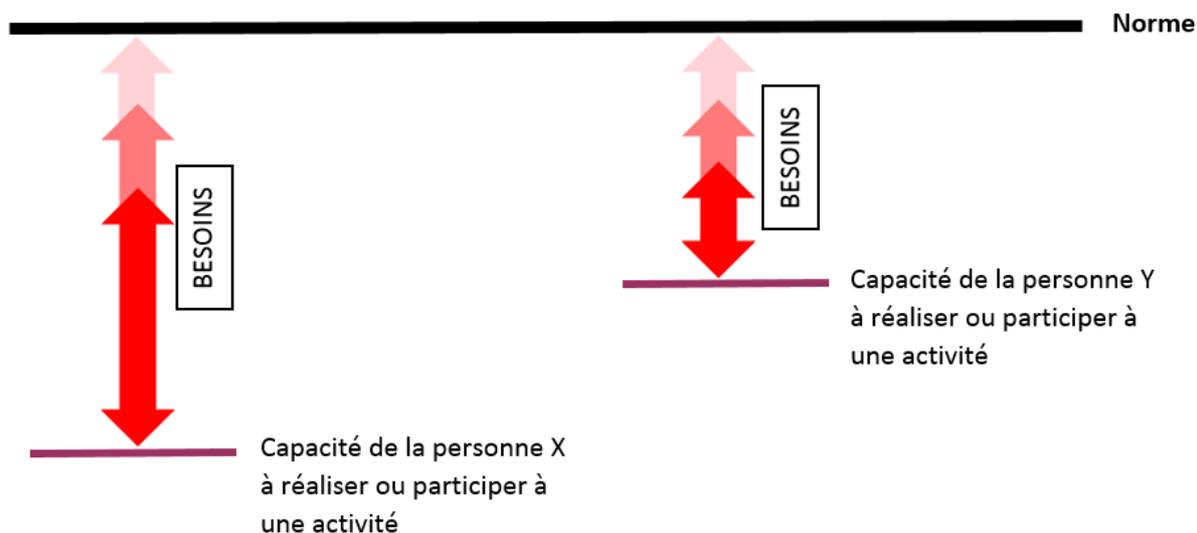
1.3.5 – Besoins en matière de ressources et d'autosuffisance économique

1.3.5.1 – Besoins en matière de ressources et d'autosuffisance économique

Le besoin se définit dans l'écart à la norme de réalisation en s'appuyant sur les capacités et potentialités, les habitudes et le projet de vie de la personne.

Pour chaque individu, la norme de réalisation d'une activité varie. La norme de réalisation est entendue comme la capacité d'une personne sans problème de santé à réaliser cette activité ou participer dans un environnement normalisé.

Ceci permet de se positionner sur les moyens à mettre en œuvre : les prestations.



Tout au long du parcours de l'utilisateur, de l'admission à la sortie, ses attentes, soutenues par son représentant légal le cas échéant, sont recueillies individuellement et contribuent à construire son projet individuel d'accompagnement dont découlent l'ensemble des prestations proposées par le service.

Une réponse globale est apportée par le SAMSAH au regard des besoins pour satisfaire l'état de santé de l'utilisateur qui est défini comme « un état de complet bien-être physique, mental et social, et ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité. »¹

¹ Préambule à la Constitution de l'Organisation mondiale de la santé (OMS). 1946.

5. LE PARCOURS DE L'USAGER

5.1. Le processus d'accueil et d'admission

5.1.1. Processus d'accueil

- **L'origine d'une orientation SAMSAH**

L'admission au sein d'un SAMSAH est subordonnée à la notification de la MDPH et à l'adéquation des besoins et demandes de la personne au regard des missions et moyens du service.

L'origine de cette orientation peut être diverse : MDPH, référents personnes âgées/personnes handicapées, services de protection des majeurs, médecins libéraux et institutionnels, médecin, service d'accompagnement à la vie sociale, services médico-sociaux, famille, usager lui-même.

Un transfert d'orientation est possible du SAVS vers le SAMSAH en cas d'aggravation de l'état de santé de la personne.

- **L'accueil de la personne**

A réception de la notification MDPH par le SAMSAH, un dossier informatisé est ouvert au nom du bénéficiaire. Il lui est envoyé un courrier l'invitant à prendre contact avec le SAMSAH. Une plaquette de présentation du service est jointe au courrier. Il sera envoyé dans les quinze jours qui suivent la réception de la notification MDPH.

Des courriers de relance sont envoyés à la personne si celle-ci ne se manifeste pas. Le dossier est clos après une période de six mois sans contact.

En ce qui concerne les personnes sous tutelle ou curatelle, le service prend contact avec l'organisme gestionnaire de la mesure de protection et le tuteur ou curateur reçoit une copie du courrier du SAMSAH.

Une liste d'attente est constituée lorsque les places autorisées ne permettent plus de répondre à l'ensemble des demandes. Le courrier et le premier rendez-vous ont néanmoins lieu mais l'admission est différée.

- **La gestion de la liste d'attente**

Une personne souhaitant être accompagnée par le service et pour laquelle l'admission doit être différée, peut se voir proposer une aide ponctuelle dans l'intervalle. Cette disposition a le mérite de ne pas laisser l'utilisateur en difficulté et de maintenir le lien en préparant sa future admission au sein du service.

La commission d'admission permettra ensuite de prioriser les entrées dans le service.

5.1.2. Processus d'admission

- **La personne donne suite au courrier :**

Elle est invitée à une première rencontre en présence de la Directrice, du médecin généraliste coordonnateur et du chef de service. La personne est libre d'être accompagnée par qui elle le souhaite. Dans le cadre d'une mesure de protection, la présence du tuteur est obligatoire. Une information est adressée au curateur.

Cette rencontre peut se dérouler dans le service, au domicile de l'utilisateur ou autre espace.

L'objectif de cette rencontre est de présenter le SAMSAH, ses missions et ses modalités de fonctionnement. Cette rencontre consiste également à échanger et recueillir le cas échéant, les attentes et besoins de la personne.

- **La situation est présentée en Commission file active :**

Afin de prioriser les entrées dans le service, une commission file active se tient tous les mois. Les priorités dépendent des situations d'urgence sanitaire et sociale de la personne.

Sont présents : les médecins, la psychologue, le chef de service et la directrice.

La commission a pour objet de gérer la file active. Pour chaque nouvel usager, elle permet de dégager les premiers axes de travail : préconisations médicales, paramédicales et sociales. Les admissions possibles dépendent des perspectives de sorties étudiées dans la même commission.

- ▶ **Entrée :**

- Présentation de la situation du nouvel usager selon trame préétablie,
- Arrêt d'une date d'admission le cas échéant,
- Dégager des axes de travail : préconisations médicales, paramédicales et sociales.

- ▶ **Sortie :**

- Présentation rapide échéance et moyens,
- Obstacles éventuels à la sortie de la personne, hypothèses solutions,
- Définition des contenus et échéances.

Les admissions sont validées par la Directrice avec l'avis du médecin.

- **L'admission est prononcée :**

La situation de l'utilisateur nouvellement admis est présentée à l'ensemble des professionnels de l'équipe pluridisciplinaire lors de la réunion hebdomadaire. Un référent est alors désigné. Les préconisations et un planning d'intervention sont établis en prévoyant au minimum deux rencontres hebdomadaires : une avec un membre de l'équipe paramédicale et une avec un professionnel de l'équipe sociale.

- **La formalisation de l'admission :**

Un rendez-vous est organisé avec la Directrice et la coordonnatrice du SAMSAH pour formaliser, par la **signature du Document Individuel de Prise en Charge (DIPEC)**, l'inscription dans le service. Ce document définit le cadre de fonctionnement ainsi que les droits et devoirs réciproques.

Est aussi co-élaboré, à partir des besoins et attentes de l'utilisateur **un pré projet** qui indique dans ses grandes lignes les modalités d'accompagnement. Ce pré-projet sera remis à la personne avec le DIPEC.

Les modalités d'accompagnement seront affinées au fil des rencontres jusqu'à la co-écriture du **Projet Individuel d'Accompagnement (PIA)** qui aura lieu à 6 mois de l'admission au plus tard.

Il est remis à l'utilisateur le **livret d'accueil** comprenant la **Charte des droits et des libertés individuelles** ainsi que le **règlement de fonctionnement du service**. Ces documents font l'objet d'une lecture commune pour apporter les commentaires nécessaires.

Si nécessaire une auto-évaluation **des difficultés, ressources et besoins d'aide est faite à partir d'échelles** :

- ▶ Echelle Lausannoise d'Auto-Evaluation des Difficultés et des Besoins **(ELADEB)** :

Echelle de mesure des difficultés et des besoins de la personne évaluée à partir de cartes thématiques qui permettent de dresser son profil de difficultés psychosociales et mettre en évidence les domaines dans lesquels elle estime avoir des besoins.

- ▶ Ou/et la Mesure des Habitudes de Vie **(MHAVIE)** :

La MHAVIE est un questionnaire de participation sociale d'origine canadienne qui a pour but de recueillir des informations sur les habitudes de vie que les personnes réalisent dans leur milieu. Elle permet d'assurer leur suivi avec un projet d'épanouissement et de participation sociale. Elle est une étape pour construire, avec la personne, un projet de réadaptation, de participation sociale et d'accès aux droits.

Cette échelle est un des outils du cadre conceptuel du Processus de production du handicap (PPH), proche de la Classification Internationale du Handicap (CIF) qui prend en compte l'influence des facteurs environnementaux.

Ce questionnaire fait le point sur les capacités, incapacités, les besoins en aide humaine ou technique, les difficultés ressenties et le degré de satisfaction de la personne.

La réalisation de ces habitudes de vie tient compte des aspects moteurs, sensoriels, langagiers, psychologiques, cognitifs et comportementaux. Elle tient compte également de l'âge de la personne.

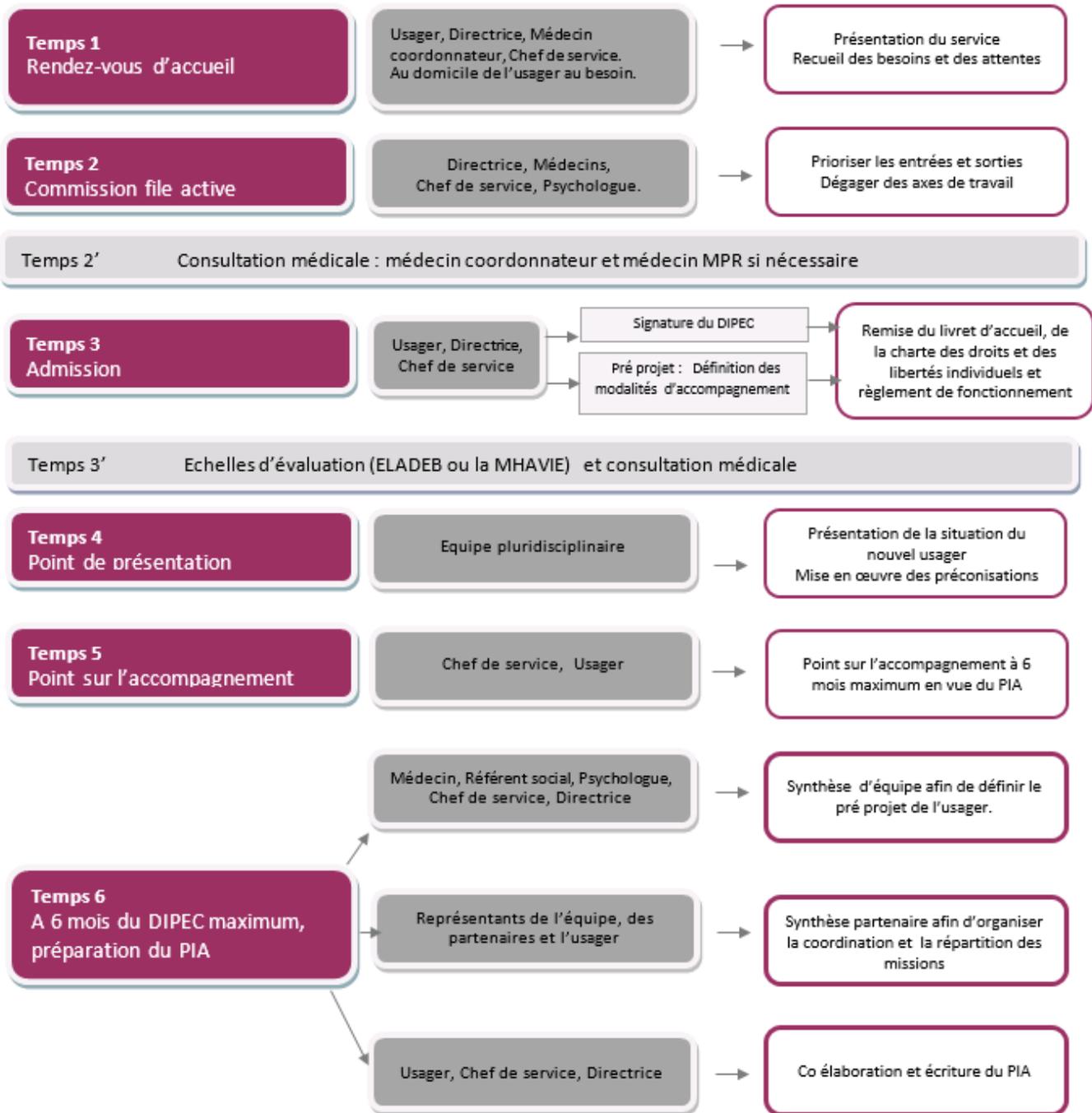
La MHAVIE comprend 12 catégories d'habitudes de vie :

Activités courantes	Rôles sociaux
<ul style="list-style-type: none">- Communication- Déplacements- Nutrition- Soins personnels- Condition corporelle- Habitation	<ul style="list-style-type: none">- Responsabilités- Relations interpersonnelles- Vie communautaire- Education- Travail- Loisirs

Les éléments recueillis nourriront la co-écriture du PIA.

Processus d'admission et d'élaboration de l'accompagnement de l'utilisateur par le SAMSAH

Conditionné à une notification MDPH



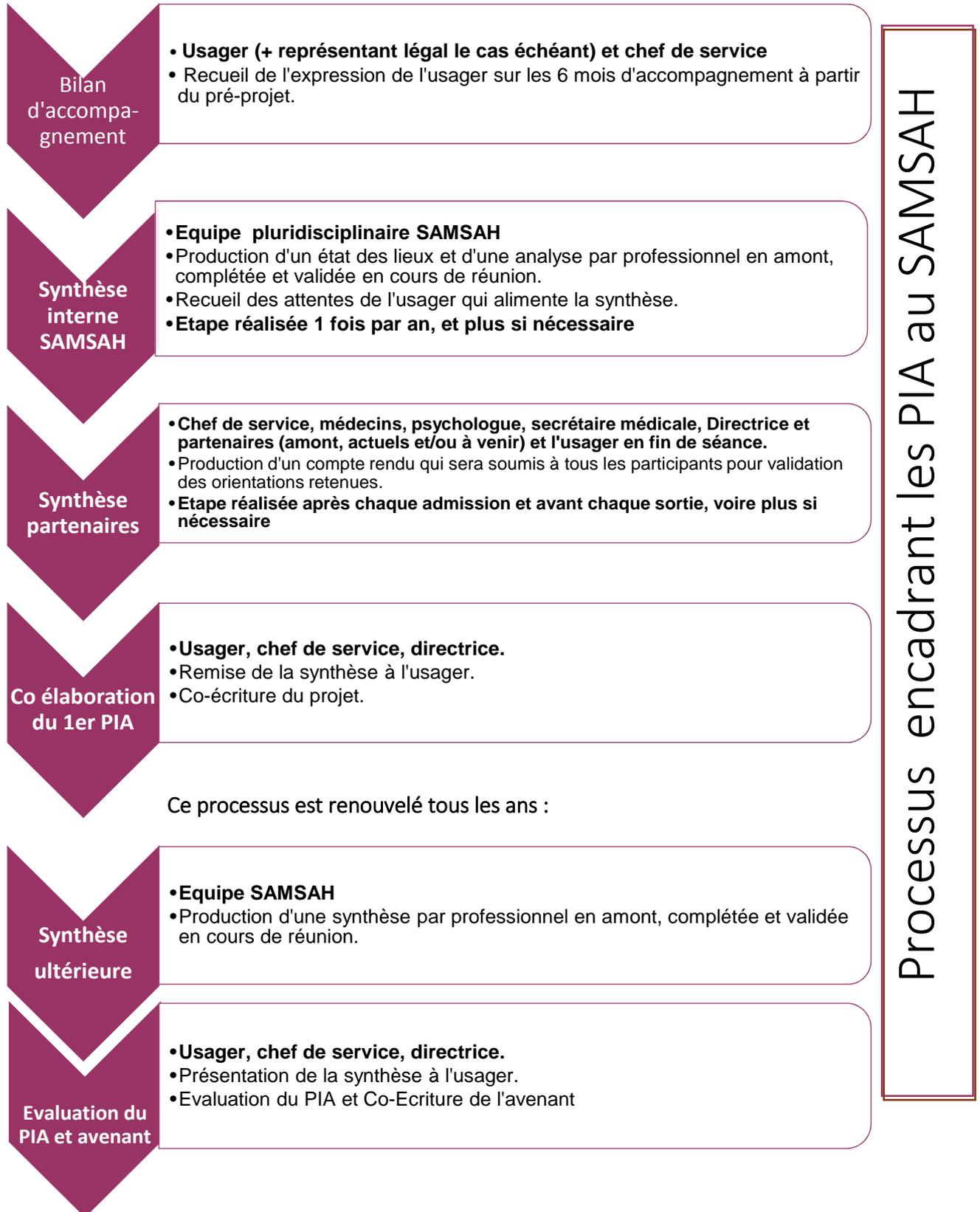
Procédure SAMSAH

Admission et PIA

V-9 décembre 2017

5.2. Le processus d'élaboration et de mise en œuvre du projet individualisé d'accompagnement

L'ensemble de la démarche d'élaboration du premier PIA est réalisé sur une période pouvant aller jusqu'à 6 mois. Les éléments sont disponibles sur l'outil informatique Mediateam.



5.3. Le processus de sortie

La durée de l'accompagnement est liée à la durée de la notification MDPH. Elle peut être inférieure à la durée notifiée ou à l'inverse nécessiter un renouvellement.

Dès que l'utilisateur intègre le service, la question de la sortie est évoquée ; c'est-à-dire qu'il est clairement spécifié que l'accompagnement par le service est limité dans le temps. Il s'agit d'accompagner et soutenir l'utilisateur dans la réalisation du PIA et dans la mise en place de relais pérennes par des dispositifs de droit commun.

La fin de prise en charge est statuée par la Directrice en concertation avec l'utilisateur dans le cadre de la réunion d'évaluation de son projet. La sortie est envisagée dès lors que :

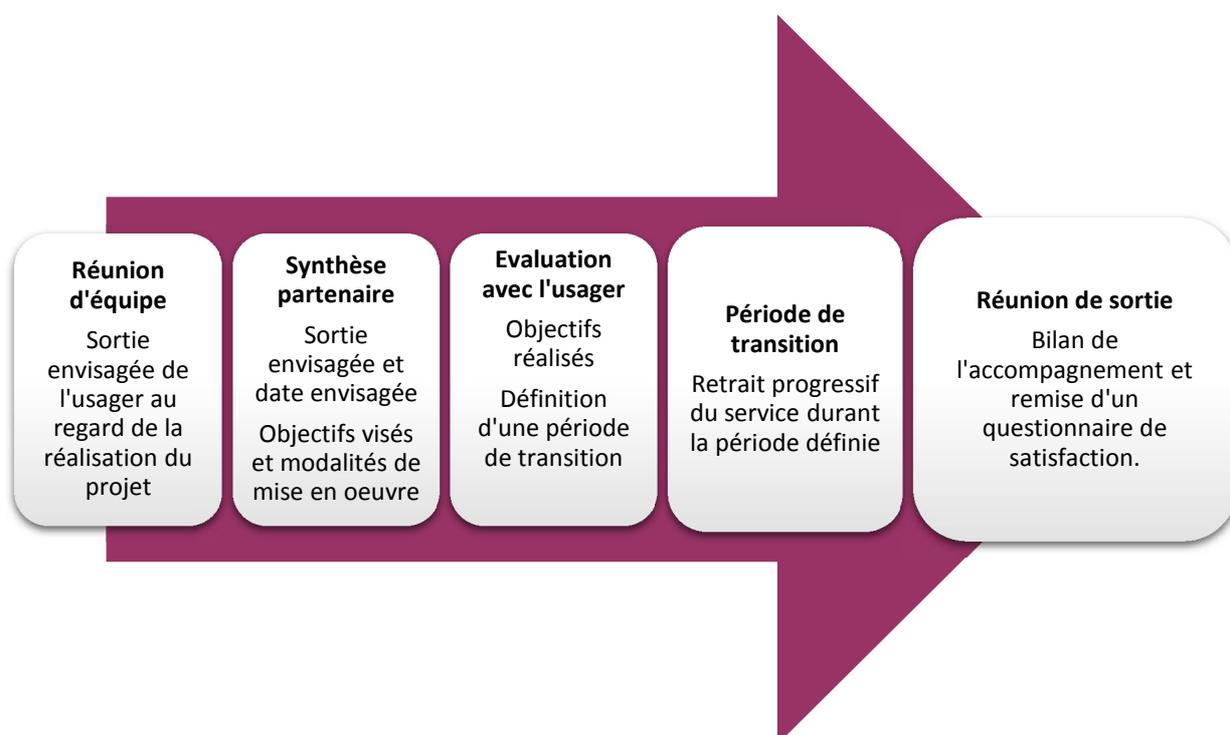
- les objectifs du PIA sont expérimentés, réalisés ou abandonnés,
- la mise en place des relais répond aux besoins et attentes de l'utilisateur.

Une date de sortie est alors fixée.

A la fin de l'accompagnement, le service s'inscrit dans une période de transition. Elle permet la séparation progressive, l'évaluation des relais mis en place et l'appropriation par l'utilisateur du nouveau réseau.

Cette période dure entre 2 et 6 mois et elle fait l'objet de points de concertation et de réajustement avec l'utilisateur et les partenaires.

Suite à la mise en place effective de ces relais, la sortie est définitivement prononcée lors d'un dernier bilan avec l'utilisateur puis confirmée aux partenaires par l'envoi d'un courrier.



6. LA NATURE DE L'OFFRE DE SERVICE ET SON ORGANISATION

L'accompagnement des personnes adultes en situation de handicaps dans l'accomplissement de leur projet requiert une large palette de services :

- Dispensation de soins et accompagnement médical, psychologique et paramédical.
- Assistance et suivi pour les actes essentiels.
- Evaluation et conseil des besoins et des capacités d'autonomie.
- Aide et accompagnement à la vie sociale.
- Coordination de l'accompagnement global.

Une équipe pluridisciplinaire couvre l'ensemble de ses dimensions et concourt à l'accompagnement global de l'utilisateur en matière de soins, d'autonomie et de participation sociale.

Le SAMSAH est au cœur du tissu partenarial. Ses interventions s'inscrivent et s'articulent avec les ressources en présence sur le territoire (partenaires, réseaux, coordination).

Le service a également pour mission de mettre en place des dispositifs ou relais médico-sociaux pérennes, de s'assurer de leur pertinence et efficacité puis de se retirer.

6.1. La déclinaison des prestations

La déclinaison des prestations du SAMSAH est réalisée à partir de l'identification des besoins des usagers et de l'évaluation de leur situation par une équipe pluridisciplinaire (à partir d'outils et/ou d'échelles d'évaluation spécifiques).

Les prestations visent à soutenir, mobiliser et développer les compétences de l'utilisateur en tenant compte de ses capacités et de son environnement.

En cohérence avec la réforme SERAFIN-PH, elles se déclinent dans les tableaux ci-après :

- en prestations directes auprès de et avec l'utilisateur et de ses proches,
- et en prestations indirectes (support et pilotage).

Prestations directes

Soins, maintien et développement des capacités fonctionnelles

- Soins somatiques et psychiques
- Soins médicaux à visée préventive, curative et palliative
- Soins des infirmiers, des aides-soignants à visée préventive, curative et palliative
- Prestations des psychologues, y compris à destination des aidants
- Rééducation et réadaptation fonctionnelle

Autonomie

- Accompagnements pour les actes essentiels
- Accompagnements pour la communication et les relations avec autrui
- Accompagnements à l'extérieur avec déplacement d'un professionnel pour mettre en œuvre une prestation en matière d'autonomie
- Accompagnements pour prendre des décisions adaptées et pour la sécurité

Participation sociale

- Accompagnements pour exercer ses droits (expression du projet personnalisé, exercice des droits et libertés)
- Accompagnements au logement (vivre dans un logement, accomplir les activités domestiques)
- Accompagnements pour exercer ses rôles sociaux (études, vie professionnelle, activités, vie familiale, parentalité, vie affective et sexuelle, exercice de mandats électoraux, ...)
- Accompagnements pour participer à la vie sociale (proches et voisinages, activités sociales et de loisirs, développement de l'autonomie pour les déplacements, sortie du service, ...)
- Accompagnements en matière de ressources et d'autogestion (ouverture des droits, autonomie à la gestion des ressources, informations, conseils et mise en œuvre de mesures de protection)

Prestations indirectes

Gérer, manager, coopérer

- Gestion des ressources humaines et dialogue social
- Gestion administrative budgétaire, financière et comptable
- Information et communication
- Qualité et sécurité
- Relations avec le territoire

Fonctions logistiques

- Locaux : lieu ressource et antennes
- Transports liés au projet individuel

6.2. L'accompagnement proposé

Le SAMSAH s'adresse à un public adulte, quelle que soit la déficience ou la situation de handicap (moteur, psychique, visuel, autres, ...).

L'accompagnement est adapté en fonction des situations de handicap de chaque usager, il vise à favoriser au premier chef son autonomie et son maintien à domicile.

Le service est également habilité à accompagner la fin de vie, dans le respect des choix formulés par l'usager et/ou de ses proches, en favorisant la coordination des intervenants extérieurs déjà présents et la mise en place des dispositifs les plus adéquats (HAD, Réseau d'accompagnement des personnes en fin de vie, unités hospitalières de soins palliatifs...).

Accompagner c'est faire « avec » mais pas « à la place ». C'est rendre possible une action que la personne ne peut plus ou pas faire seule. C'est mettre l'accent sur les ressources de la personne et de son environnement pour dépasser les conséquences de la maladie ou de la situation de handicap, et permettre le changement préalable de point de vue et de posture de l'individu, tel que défini dans l'approche de la réhabilitation psycho-sociale.

L'accompagnement est proposé à partir des demandes et des besoins des usagers. Il se construit et se réalise en tenant compte de l'expression de ses aspirations et de ses choix.

Il est formalisé sous forme de projet individuel d'accompagnement (PIA) qui est évolutif et ne peut être figé. Il est le reflet d'un moment de l'existence et d'une projection dans l'avenir.

Le projet est donc personnel et singulier. Il dépend de ce que vit et de ce qu'a vécu l'usager, de son ressenti (lien entre passé, présent, futur) et du degré d'acceptation de sa situation de handicap. Il tend à restituer ou à maintenir un équilibre de vie (social, médical, professionnel, familial, ...) en évitant les ruptures.

Les familles gardent toute leur part dans l'accompagnement de leur proche, dans le respect des choix de la personne.

Le SAMSAH accompagne la personne à partir de son domicile. Cependant l'équipe peut être confrontée aux limites du maintien à domicile (mise en danger, insalubrité, ...). Elle travaille alors à la recherche d'une solution plus adaptée avec la personne : revalorisation du plan d'aide, relogement, orientation vers une structure, ...

Ces différents principes font la base du projet d'accompagnement défini dans le temps. Ils seront repris dans le projet individualisé de chaque usager, qui se décline en :

- Projet de soin
- Projet social

Cet accompagnement mobilise les compétences d'une équipe pluridisciplinaire. Le chef de service est garant de la mise en œuvre du projet de l'usager et de l'articulation des volets soin et social de l'accompagnement.

6.2.1. La dimension individuelle

6.2.1.1 Le projet de soins

Le volet de soins vise à dispenser et coordonner des soins médicaux et paramédicaux, en lien avec les partenaires, afin de préserver, restaurer l'état de santé et d'autonomie de l'utilisateur et en assurer le suivi. Il s'agit de remobiliser la personne autour des soins que sa santé requiert en fonction de ses capacités et possibilités.

Le médecin généraliste coordonnateur du SAMSAH rencontre systématiquement l'utilisateur. Cet entretien permet d'évaluer son état de santé, ses besoins en soins.

Le médecin généraliste coordonnateur dégage des préconisations qu'il transmet à l'équipe pluridisciplinaire dans le respect du secret partagé, en s'appuyant sur le projet de soins global établi par le médecin traitant et les médecins spécialistes de la personne.

Il assure le lien entre les différents médecins (généralistes, spécialistes) et les membres de l'équipe, auprès de laquelle il a un rôle d'information et de conseil.

Le médecin MPR intervient sur demande du médecin coordonnateur lorsque les déficiences neurologiques et/ou motrices sont prédominantes.

Le médecin MPR dégage des préconisations transmises à l'équipe visant à restaurer les capacités d'autonomie ou à compenser les incapacités de la personne (aides techniques, aides humaines et adaptation de l'environnement).

La mise en œuvre des préconisations médicales s'appuie sur la compétence d'une équipe paramédicale et se fait sous la responsabilité des médecins :

- Infirmières
- Aide-soignante
- Aide médico-psychologique
- Ergothérapeute
- Kinésithérapeute
- Secrétaire médicale

Le projet de soins tient compte également de la dimension psychique de la personne.

Le psychologue peut intervenir sur demande de la personne ou sur proposition d'un professionnel (SAMSAH ou partenaires extérieurs) en accord avec l'utilisateur.

La pertinence des interventions en interne ou en externe (neuropsychologue, psychiatre, CMP, ...) est évaluée en équipe et tient compte du projet de la personne accompagnée.

Le psychologue assure un soutien psychologique individuel et adapte ses modalités d'intervention aux besoins de la personne (rythme/temporalité, dans le service/à domicile/autre). Il peut proposer un soutien par le biais d'ateliers collectifs animés par le psychologue du service ou d'autres professionnels du SAMSAH. Le psychologue peut également proposer d'intégrer des groupes au sein de services extérieurs (CATTP, hôpital de jour, GEM, ...).

Le travail de soutien psychologique se fait nécessairement en coordination et en collaboration avec les partenaires du soin psychique.

Le psychologue peut aussi intervenir dans un soutien auprès des proches et des aidants de la personne accompagnée.

L'action des professionnels du SAMSAH se déploie dans le domaine de la santé somatique et psychique. Elle se décline notamment par :

- La mise en place ou la reprise d'un suivi de santé avec un médecin traitant référent et de suivis réguliers spécialisés (buccodentaire, ophtalmologique, gynécologique, ...)
- La mise en place ou la reprise d'un suivi de santé psychique (psychiatre, psychologue, infirmier psychiatrique, ...)

L'accompagnement aux soins est réalisé par le biais d'interventions des professionnels en fonction des objectifs d'accompagnements définis dans le projet individuel de chaque usager. Il s'exerce dans les différents champs de la santé :

- Destigmatisation, réassurance, sensibilisation aux soins.
- Education thérapeutique et compliance aux traitements et aux soins.
- Veille et surveillance de l'état de santé.
- Hygiène de vie, nutrition, actes de la vie quotidienne.
- Rééducation et réadaptation.
- Accompagnement aux soins, à la démarche palliative et à la fin de vie.
- Prévention (évaluation des risques, dépistages, hygiène).
- Soutien psychologique de l'utilisateur et des proches.
- Veille et accompagnement à l'évolution des nouvelles technologies connectées pour la santé et la sécurité de l'utilisateur.
- ...

Le projet de soins fait l'objet d'une évaluation régulière par une actualisation des besoins et un ajustement des moyens à mobiliser pour y répondre. Il fait partie intégrante du PIA.

6.2.1.2 Le projet social

Le projet social constitue le deuxième volet du PIA. Il s'élabore et s'organise avec la personne, en fonction de ses potentialités et compétences, dans le respect de sa liberté. Il s'inscrit dans un accompagnement à partir du domicile. Il peut inclure la dimension de l'insertion professionnelle.

Le projet social se construit en appui sur un réseau de partenaires existants et/ou à mettre en place (MDPH, référents PA/PH, mandataires judiciaires, coordinatrices de services à domicile, assistants sociaux de secteurs ou d'établissements, référents logement, conseillers SPIP, ...)

Sa mise en œuvre s'appuie sur la compétence d'une équipe constituée de :

- Assistante sociale
 - Conseiller en économie sociale et familiale
 - Educatrice spécialisée
- 
- Chargée d'insertion professionnelle
 - Aide médico-psychologique
 - Technicien(ne) de l'intervention sociale et familiale

L'accompagnement social vise à :

- Permettre l'installation ou le maintien dans un environnement le plus digne et sûr possible,
- Ouvrir et maintenir les droits sociaux, réactualiser les dossiers, construire les argumentaires (dossiers MDPH, aide sociale, ...),
- Acquérir ou développer une autonomie dans la vie quotidienne (hygiène, préparation des repas, entretien du logement, déplacements, ...),
- Aider dans la gestion budgétaire et administrative,
- Préserver ou restaurer des liens familiaux ou amicaux,
- Maintenir ou développer des liens sociaux,
- Favoriser l'ouverture sur l'extérieur, permettre l'accès à la culture et aux loisirs,
- Contribuer à un mieux-être (soutien, écoute, estime de soi, renforcement des habilités sociales, ...),
- Rechercher des solutions d'insertion professionnelle ou de maintien dans le milieu de travail ordinaire ou protégé,
- Accompagner vers des ateliers collectifs développés au sein du SAMSAH.

Le projet social intègre un volet relatif à **l'insertion professionnelle** de la personne accompagnée. Cet accompagnement spécifique est réalisé avec l'appui de la chargée d'insertion professionnelle, dans le cadre d'une mise à disposition par LADAPT, association pour l'insertion sociale et professionnelle des personnes en situation de handicap.

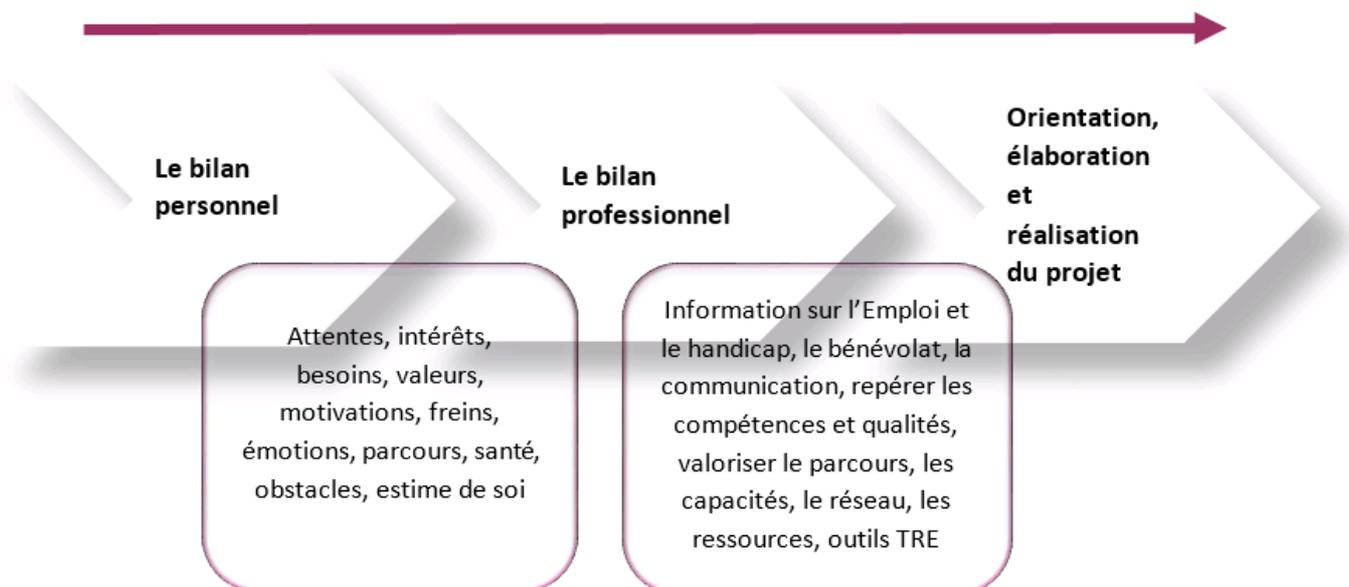
La vie professionnelle participe pleinement au projet de vie de la personne en situation de handicap comme l'expression de son autonomie et de son utilité sociale.

La vie professionnelle participe pleinement au projet de vie de la personne en situation de handicap comme l'expression de son autonomie et de son utilité sociale. Le fait de pouvoir exercer une activité professionnelle ou à visée professionnelle, que cette dernière se situe dans le milieu protégé ou non, lui permettra d'être reconnue socialement et de mobiliser sa capacité d'agir (« empowerment »).

L'insertion professionnelle et sociale est envisagée ici au sens large du terme. Il s'agit d'interroger la place de la valeur du travail dans un projet de vie sociale et professionnelle au travers la réalisation d'étapes de bilan personnel et professionnel.

Ces bilans permettent de faire émerger un projet professionnel ou à visée professionnelle et d'en vérifier la faisabilité en passant par un va et vient entre le passé le présent et le futur.

L'accompagnement de la vie professionnelle s'inscrit alors dans un continuum qui conduit vers une insertion sociale et professionnelle et devra permettre souplesse et adaptation en fonction des besoins de la personne.



L'accompagnement individuel à l'insertion professionnelle permet de :

- Sensibiliser aux champs des possibles en insertion professionnelle au sens large,
- Recueillir la demande, des attentes, des questionnements de la personne sur ces champs,
- Recueillir et analyser les informations fournies par la personne et par l'équipe pluridisciplinaire dans le respect des contraintes liées au secret médical,
- Evaluer globalement la situation socioprofessionnelle,
- Proposer les possibilités d'actions et d'accompagnement,
- Identifier le degré d'autonomie de l'utilisateur, des limites et des points de vigilance éventuels liés au handicap : mobilité, capacités cognitives, aptitudes physiques et psychiques (fatigabilité, rythmes de travail...), capacités d'apprentissage (mémorisation, concentration...), capacités relationnelles,
- Identifier les atouts/ les capacités de la personne
- Favoriser l'émergence d'un projet professionnel compatible avec les aspirations de la personne, ses centres d'intérêt, ses potentialités, ses limites et le marché du travail.

En plus de cet accompagnement individualisé et personnalisé, des temps collectifs sont proposés en ateliers thématiques (cf. 6.2.2 *La dimension collective*).

Au même titre que le projet de soins, le projet social fait l'objet d'évaluations régulières et fait partie intégrante du PIA.

6.2.2. La dimension collective

La dimension collective favorise l'« être ensemble » en rompant l'isolement et en faisant l'expérience du groupe dans un cadre bienveillant.

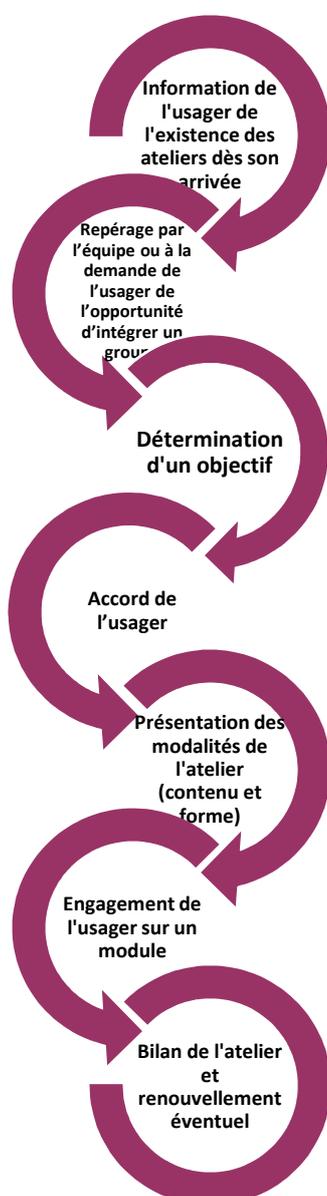
Ces temps de groupe sont moins formels que le suivi individuel et permettent à l'utilisateur et aux professionnels de se rencontrer autrement.

Ainsi, la participation à un groupe peut faire émerger des demandes individuelles auprès de professionnel que l'utilisateur ne souhaitait pas rencontrer en première intention (psychologue ou assistante sociale par exemple) et de s'exprimer plus facilement.

Enfin, les groupes dans leur fonction d'ouverture (intervenant extérieur et apport d'un média) permettent de renforcer le projet d'accompagnement proposé.

Au même titre que la dimension individuelle, la dimension collective fait partie intégrante de l'accompagnement proposé par le SAMSAAH. L'adhésion de l'utilisateur est toujours recherchée cependant si les prestations collectives sont repérées et que les propositions sont refusées ou non mises en œuvre alors le projet de la personne est revu et peut conduire à un arrêt de l'accompagnement.

Schéma d'intégration à un atelier/groupe



Chaque atelier/groupe se déroule un jour fixe sur un créneau horaire défini.

Les ateliers sont fermés : définition dans leur composition (des professionnels et des usagers) sur la durée du module. Ils sont à visée thérapeutique.

Ou bien les ateliers sont ouverts : libre d'accès et modulable dans leur composition (usagers).

Certains ateliers sont déjà proposées, d'autres sont en cours de mise en place.

- **L'atelier diététique**

L'atelier diététique proposé aux usagers (groupe de 2 à 3 personnes) est co-animé par la diététicienne de l'association et un professionnel accompagnant du SAMSAH. Il se déroule sur 7 séances qui abordent l'équilibre alimentaire, les nutriments mais également les apports de chaque groupe alimentaire et enfin les outils qui peuvent être utilisés afin de faciliter au quotidien la restitution des connaissances acquises.

Une séance se compose de deux parties : un temps théorique sur le thème du jour et une mise en œuvre avec la confection d'un repas.

Le repas est ensuite partagé avec un invité supplémentaire afin d'accentuer la notion de socialisation apportée par le temps de repas. Les usagers reçoivent un mémo du thème abordé et les recettes proposées à chaque séance.

A la fin du cycle, un questionnaire d'évaluation/satisfaction est proposé aux usagers afin de permettre l'amélioration continue de l'atelier.

- **L'atelier reprise d'effort**

L'atelier reprise d'effort est co-animé par le kinésithérapeute et l'ergothérapeute. Il permet de mobiliser l'utilisateur dans une démarche de rééducation fonctionnelle.

- **L'atelier insertion professionnelle**

Animé par la chargée d'insertion professionnelle, il propose un espace d'entre-aide et de soutien mutuel autour de la thématique de la vie professionnelle.

L'atelier collectif vise à :

- ▶ Connaître son image et ses représentations, valoriser son image et ses atouts,
- ▶ Se mettre en situation de travail/association/bénévolat et évaluer l'impact de l'image des personnes dans la dimension sociale et professionnelle,
- ▶ Regagner l'estime de soi à travers un travail sur son image, apprendre à se présenter, à s'exprimer devant un futur employeur éventuellement mais aussi savoir convaincre sans stress,
- ▶ S'informer : Emploi et Handicap (connaissance du réseau, des structures, dispositifs existants,...),
- ▶ Vérifier l'acceptation, l'appropriation du projet et des conditions de mise en œuvre, développer les capacités d'initiatives et d'autonomie de la personne,
- ▶ Favoriser l'accès à l'apprentissage du permis de conduire, orienter sur les cours de réassurance à la conduite, les déplacements en transports en commun,
- ▶ Assurer un suivi in situ, recueillir les observations relatives aux activités et tâches réalisées, au comportement en milieu professionnel/associatif/bénévole (adaptabilité, sociabilité...).

- **Le groupe « Je m'informe, je me forme. Je prends soin de ma santé »**

Ce groupe est animé par différents professionnels de santé du SAMSAH : médecin, infirmière, psychologue. A chaque séance, il mobilise les usagers autour d'une thématique en lien avec le domaine de la santé.

- **Le groupe à médiation photo langage**

Le groupe à médiation photo langage est co-animé par la psychologue du service et une aide-soignante. Ce groupe offre un espace de parole à partir de photographies pour faciliter la prise de parole. Il met au travail les représentations de la maladie, de la situation de handicap et de la différence.

- **Le groupe convivial « café croissants »**

Co-animé par une infirmière et un référent social, ce temps ouvert et convivial propose de démarrer la semaine par un moment d'échanges libres. Il donne aussi l'occasion aux usagers du service de pouvoir se rencontrer et mieux faire connaissance.

- **L'atelier jeux**

Co-animé par l'aide-soignante et l'AMP, cet atelier propose un moment de loisir et de plaisir partagé pour un mieux vivre ensemble.

6.3. L'organisation et la coordination du service

Le lieu ressource (le service sur Chambéry) est le centre organisationnel, administratif, relationnel. Il centralise les ressources logistiques (parc automobile du service), matérielles, les appels et les informations.

Il permet la coordination du service et d'échanges entre professionnels à l'interne comme à l'externe notamment avec les partenaires.

C'est un lieu d'accueil, de rencontres pour les usagers en fonction de leur projet. Il invite les usagers à partager des temps collectifs à visée thérapeutique, éducative et de loisir.

Le service propose également un espace usager.

Les antennes permettent d'être au plus près de l'environnement de l'utilisateur. Elles facilitent le repérage par les usagers et également par les partenaires du secteur. Elles permettent aux usagers de se mobiliser sur une action, un objectif.

Les antennes permettent la délocalisation des moyens et des ressources du lieu ressource.

Les interventions à domicile font partie intégrante de l'accompagnement par le SAMSAH. Elles sont essentielles, notamment en début d'accompagnement de l'utilisateur puis, en fonction du projet co-élaboré avec celui-ci.

Plusieurs temps de travail sont prévus au sein du service :

Type de réunion	Objectifs	Personnel concerné	Fréquence
Réunion institutionnelle	Présentation et échanges sur les informations générales au niveau associatif.	Professionnels des établissements et services de l'association.	Annuelle
Comité stratégique (COSTRAT)	Élaborer, partager, informer l'encadrement hiérarchique, technique et fonctionnel sur les orientations stratégiques de l'association, des établissements et services. Favoriser la transversalité des actions,	Ensemble des cadres hiérarchiques et techniques de l'association.	Mensuelle

Type de réunion	Objectifs	Personnel concerné	Fréquence
	coopérations et mutualisation internes et externes. Construire et entretenir une culture commune de pilotage et de management.		
Réunion Ressources humaines (Réunion RH)	Informier, et communiquer avec les chefs de service sur diverses thématiques RH : juridiques, sur la formation, les relations sociales, etc...	DRH, chefs de service du CEM et encadrement des services de l'association.	Mensuelle
Comité de pilotage Qualité (COPIL Qualité)	Faire le point sur les remontées des fiches d'évènements indésirables, les traiter, améliorer la démarche qualité et de prévention des risques.	Responsable qualité + Médecin pédiatre, chefs de service du CEM, encadrement hiérarchique et technique des services de l'association, DRH, Coordinatrice projet.	Mensuelle
Réunion d'encadrement	Repérer analyser, réajuster lorsque cela est nécessaire, les fonctionnements et dysfonctionnements du service.	Directrice Coordonnatrice Médecin généraliste coordonnateur	Tous les 15 jours
Réunion d'information Pôle adulte	Informations institutionnelles, réseau et partenariat	Ensemble des professionnels du SAMSAH/SAVS	Trimestrielle
Réunion d'équipe pluridisciplinaire	Temps d'échange sur les informations internes et externes afférentes à la mise en œuvre et au réajustement du projet personnalisé d'accompagnement.	Ensemble des professionnels du SAMSAH	Hebdomadaire
	Informations générales et cadrage (non liées à l'accompagnement de l'utilisateur).	Ensemble des professionnels du SAMSAH	Hebdomadaire
Réunion de synthèse	Présentation orale d'une synthèse écrite de l'utilisateur et de l'accompagnement réalisé et à venir. Analyse en équipe.	Professionnels concernés par la situation et ouvert aux autres professionnels en fonction de leurs	1 fois par an et par usager

Type de réunion	Objectifs	Personnel concerné	Fréquence
	Préparation du PIA (modalités d'accompagnement). Formaliser une synthèse écrite.	disponibilités	
Réunion de synthèse partenaires	Informers réciproquement, coordonner, harmoniser et ajuster les pratiques d'accompagnement des différents partenaires de l'usager.	Usager, partenaires, chef de service et professionnels concernés par la situation	A l'entrée et à la sortie
Réunion de suivi équipe médicale et paramédicale	Mise en œuvre des préconisations médicales et paramédicales. Temps de transmission et de coordination des soins.	Médecin généraliste coordonnateur et/ou médecin MPR, Chef de service Equipe médicale et paramédicale, Secrétaire médicale.	Hebdomadaire
Projet Individuel d'Accompagnement (PIA)	Recueil des souhaits et besoins de l'usager.	L'usager, son représentant légal et la personne de son choix, Directrice, Chef de service.	1 fois par an
Analyse des pratiques d'accompagnement	Réflexion, amélioration et intégration des pratiques professionnelles, proposition d'utilisation d'outils d'analyse et d'évaluation des actions pour la réalisation des projets dans l'équipe pluridisciplinaire.	Les équipes d'accompagnements.	Mensuelle
Réunion clinique	Conduite à tenir : -en cas de situation où l'usager présente des troubles du comportement et/ou l'environnement rend complexe l'accompagnement -pour des situations préoccupantes	Chef de service, médecin coordonnateur, psychologue, professionnels concernés par la situation de l'usager.	Au cas par cas
Réunion participative pour la vie du service	Echanger, recueillir et bâtir avec l'usager sur les prestations et modalités de fonctionnement du service Faire vivre l'espace usager	L'usager et/ou représentants légaux, Directrice, chef de service, personnel représentant du Pôle adulte	Semestrielle

6.4. Le travail en réseau et en partenariat

Le SAMSAH de l'association Accueil Savoie Handicap est le premier créé sur le département de la Savoie.

Le partenariat est une valeur et un principe de travail des établissements et services de notre association. Il rend possible la continuité et la fluidité des parcours par une mutualisation des compétences réciproques. La formalisation est recherchée dans le cadre de conventionnement.

Par essence, les missions du SAMSAH ne peuvent se déployer que sur fond de partenariat.

A partir du projet de l'utilisateur, en respect de son autonomie et de ses compétences, le travail partenarial débute.

Le SAMSAH identifie et invite les professionnels intervenant ou pouvant intervenir auprès de l'utilisateur dans le cadre d'une réunion de synthèse (cf. tableau page précédente) qui définit la coordination et la place de chaque intervenant. L'utilisateur est systématiquement associé.

Pour accompagner vers des solutions adaptées et pérennes, le SAMSAH en accord avec l'utilisateur, développe des partenariats relais et complémentaires.

Avec la participation et l'accord de l'utilisateur et pour faciliter la coordination, des outils sont mis en place, pour informer, communiquer et échanger avec les partenaires :

- Convention
- Compte rendu de synthèse partenaire
- Listing de réseau et partenariat médical, médico-social, social, ...
- Outils de transmission écrite au domicile de l'utilisateur
- Circuit de l'information (mails, appels téléphoniques, rencontres, ...)
- Etc.

« Le processus d'accompagnement repose pour chacun des partenaires sur une triple dimension : Individuelle, commune et collective. La dimension individuelle prend en charge l'affectif, l'émotionnel, le caractère personnel des relations engagées dans une écoute personnalisée et non jugeante. La dimension commune alimente la reconnaissance identitaire par le groupe, le sentiment d'appartenance et confirme le professionnel dans ses choix. La dimension collective vient donner une vision d'ensemble, une ouverture intellectuelle et interdisciplinaire au processus »²

² Elisabeth Vidalenc, chercheur en sociologie *in* Le défi du partenariat dans le travail social ou le paradoxe du partenariat obligatoire.

Les partenaires du SAMSAH



Images : Dreamstime© ; Fotolia©

Les partenariats sont pluridisciplinaires et plurisectoriels. Ils peuvent contribuer à l'orientation, l'accompagnement et au passage de relais en amont et en aval du SAMSAH.

- **Les Maisons départementales des personnes handicapées (MDPH)**
- **Les Délégations territoriales (Conseil départemental)**
- **L'agence régionale de santé (ARS)**

- **Les partenaires de santé, médico-sociaux et sociaux, institutionnels ou associatifs :**
 - Les centres hospitaliers publics et privés ;
 - Les centres hospitaliers spécialisés (CHS) publics et privés ;
 - Les réseaux de santé somatique et psychique ;
 - La médecine libérale (généralistes et spécialistes) ;
 - Les professionnels paramédicaux ;
 - Les établissements de Soins de suite et de réadaptation (SSR) ;
 - Les services prestataires ;
 - Les Services de soins infirmiers à domicile (SSIAD) ;
 - Les Services d'aide à domicile (SAD) publics et privés ;
 - Les Groupements d'entraide mutuelle (GEM) ;
 - Les Services d'accompagnement à la vie sociale (SAVS) ;
 - Les Centres polyvalents d'action sociale (CPAS) ;
 - Les Centres communaux d'action sociale (CCAS).

- **Les partenaires de l'insertion et de l'emploi privés et publics :**
 - Pôle emploi ;
 - Les missions locales ;
 - Les associations du secteur social ;
 - Les centres de formation publics et privés ;
 - Les Etablissements et services d'aide par le travail (ESAT).

- **Les partenaires du logement et de l'hébergement :**
 - Les maisons relais ;
 - Les bailleurs sociaux ;
 - Les Foyers et Maisons d'accueil médicalisé (FAM et MAS) ;
 - Les Foyers de vie (FV) ;
 - Les familles d'accueil ;
 - Les Centres d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS) ;
 - Les Appartements de coordination thérapeutique (ACT) ;
 - Les Etablissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD) ;
 - Les résidences autonomie.

- **Les autres partenaires :**
 - Les mandataires judiciaires à la protection des majeurs ;
 - Les organismes de la Sécurité sociale (CAF, CPAM, CARSAT) ;
 - ...

- **L'environnement de l'utilisateur :**
 - Les familles ;
 - Les proches, amis.

7. LES PRINCIPES D'INTERVENTION

7.1. Les principes fondamentaux

- **La libre adhésion**

La personne est libre de s'inscrire au SAMSAH, sous réserve d'une orientation MDPH, et de sortir du processus d'accompagnement à tout moment.

La démarche d'adhésion prend appui sur une demande, des besoins, des compétences qui construiront le projet de la personne.

- **Le respect de chacun dans une relation collaborative**

La personne est considérée comme actrice de son projet d'accompagnement.

La relation s'établit par une écoute active et bienveillante favorisant la compréhension et l'expression de la personne, dans le respect de son rythme et du fonctionnement du service.

- **L'éthique professionnelle**

« L'éthique est une réflexion qui vise à déterminer le bien agir en tenant compte des contraintes relatives à des situations déterminées »³.

L'équipe professionnelle du SAMSAH garantit des espaces d'échanges, d'élaboration et de décisions collégiales permettant un accompagnement le plus juste possible pour la personne.

Les temps d'élaboration commune se construisent sur une rigueur qui s'impose à tout professionnel de ne porter à connaissance d'autrui que ce qui est nécessaire et justifié par la situation.

- **La pluridisciplinarité**

Le travail en équipe pluridisciplinaire au SAMSAH s'ancre dans la nécessité de coordonner une action spécifique et individualisée permettant de répondre aux besoins identifiés de la personne en conjuguant des actions médicales, soignantes, rééducatives et éducatives.

La priorisation de ces différents champs d'intervention et l'intensité des actions conduites auprès de la personne sont définies lors de son projet individualisé d'accompagnement (PIA).

La bienveillance est le socle sur lequel reposent les pratiques du SAMSAH. Elle teinte toutes les relations et les interactions :

- ▶ **Professionnels -> Usagers et leurs proches**
- ▶ **Professionnels -> Partenaires**
- ▶ **Professionnels <-> Professionnels**

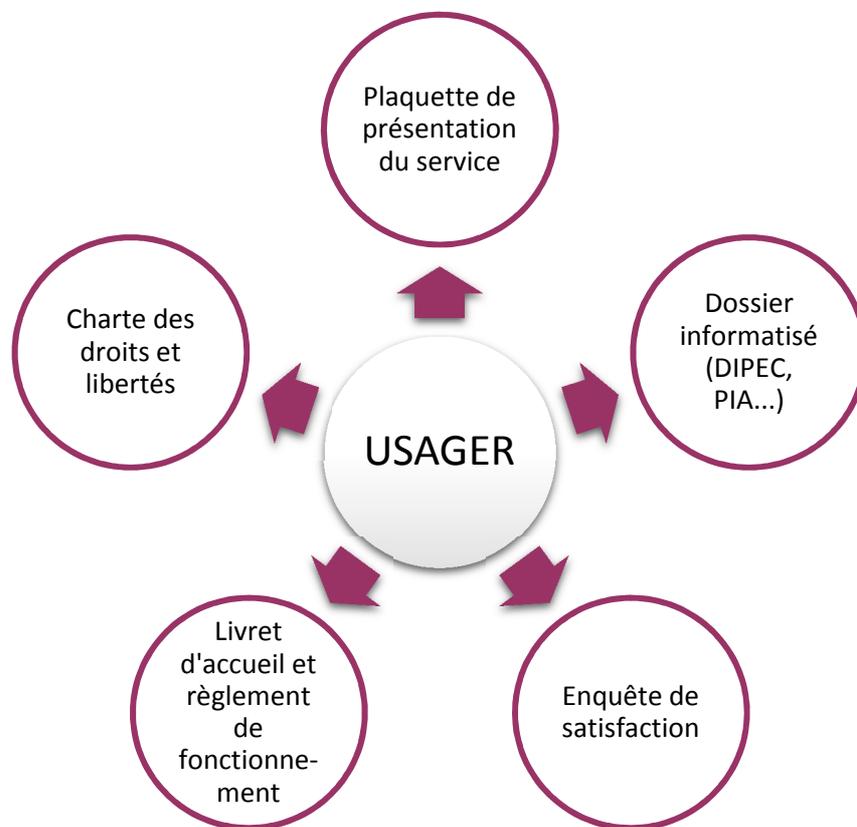
Elle est transversale à tous les principes fondamentaux énoncés ci-dessus.

³ Définition de J.-J. NILLÈS, prenant en compte des travaux de A. BADIOU et de P. RICŒUR, cabinet Socrates, Anesm, « Analyse documentaire relative au développement d'une démarche éthique dans les ESSMS » www.anesm.sante.gouv.fr

En complément de ces principes, toutes les étapes de l'accompagnement s'appuient sur le respect des droits des usagers :

- ▶ Respect de la dignité, de la vie privée et des liens familiaux, de l'intimité et de la sécurité,
- ▶ Absence de discriminations vis-à-vis de la personne, respect de ses droits et de sa pratique religieuse,
- ▶ Libre choix des prestations proposées,
- ▶ Accompagnement individualisé et adapté, respectant le consentement éclairé de la personne et sa participation à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accompagnement,
- ▶ Accès à une information claire, compréhensible et adaptée relative à l'accompagnement,
- ▶ Confidentialité des informations concernant la personne.

Les outils de la loi 2002 président à la mise en œuvre de l'accompagnement :



7.2. La gestion de paradoxes

La définition de l'action médico-sociale, prévue par l'article L.116-1 du Code de l'action sociale et des familles, met en évidence des paradoxes inhérents à ses principes. En effet, cette action « tend à promouvoir [...] l'autonomie et la protection des personnes, la cohésion sociale, l'exercice de la citoyenneté, à prévenir les exclusions et à en corriger les effets ».

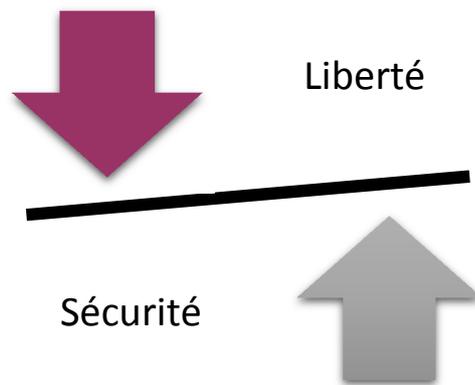
Les développements ci-dessous ne sont pas exhaustifs. Ils font état de réflexions régulièrement évoquées au sein du SAMSAH et présentent la manière dont le service prend en compte les paradoxes de l'accompagnement global de l'utilisateur.

• Comment concilier liberté et sécurité de l'utilisateur ?

Comment accompagner l'utilisateur à exercer pleinement ses libertés tout en prenant des décisions adaptées pour sa sécurité ?

La liberté est un droit reconnu de la personne. Et, la sécurité de cette dernière est un des objets de l'accompagnement.

Parfois, la sécurité implique une restriction de la liberté, qui n'est pas la conséquence de l'indifférence ou du manque d'humanité de l'ensemble des professionnels du service. Elle résulte de contraintes et de la gestion des risques. Le SAMSAH souhaite concilier sécurité/liberté des utilisateurs au regard de leurs besoins et de leurs capacités à travers une analyse pluridisciplinaire des bénéfices-risques.



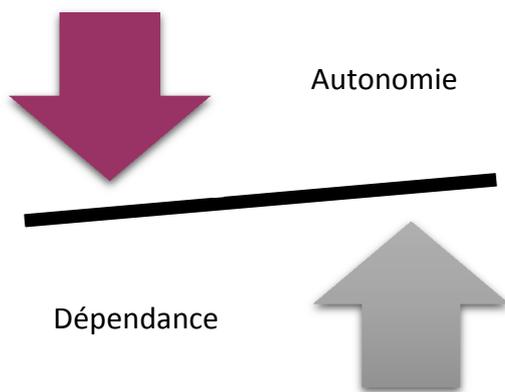
Les limites recouvrent plusieurs dimensions :

- ▶ les contraintes à la réalisation des soins ;
- ▶ la protection de la personne quand ses comportements peuvent la mettre en danger (hospitalisation, ...) ;
- ▶ la protection des tiers (entourage et professionnels) quand la personne peut les mettre en danger ;
- ▶ la vie collective ;
- ▶ la sécurité au domicile.

Ces limitations de la liberté pour des raisons de protection de la personne contre elle-même ou autrui ne sont acceptables que dans la mesure où elles sont justifiées, définies et connues. Aussi, le service s'appuie sur :

- ▶ l'information des utilisateurs ;
- ▶ l'évaluation pluridisciplinaire des situations en fonction des besoins et des capacités pour la prise de décision ;
- ▶ la méthodologie de travail, les formations des professionnels ;
- ▶ la mobilisation et la responsabilisation des familles et des proches ;
- ▶ l'ouverture des lieux à l'extérieur (familles, proches, bénévoles) et sur l'extérieur dans un but d'inclusion et de participation sociale (sorties, expérimentation, ...) ;
- ▶ les règles de vie collective ;
- ▶ le règlement intérieur, qui codifie les restrictions à la liberté d'aller et venir au sein du service.

- **Comment concilier autonomie et dépendance de l'utilisateur ?**



Comment tendre vers le juste équilibre entre « faire avec et/ou à la place » de l'utilisateur et développer au maximum son autonomie ?

L'accompagnement vers l'autonomie est complexifié par les déficiences de l'utilisateur. A ce facteur, s'ajoute de fait la situation de handicap.

Ces freins constituent des biais possibles dans l'accompagnement mené auprès de la personne tant dans la sphère familiale qu'institutionnelle :

infantilisation, surprotection qui empêche la personne de vivre ses propres expériences de socialisation.

Il appartient donc à chaque professionnel de réfléchir constamment sur les postures qui l'engagent auprès de l'utilisateur, de travailler avec l'entourage pour amener parfois celle-ci à assouplir ses résistances et de mener une action cohérente avec les partenaires intervenant dans l'environnement de l'utilisateur.

L'autonomie des personnes que nous accompagnons se situe dans la connaissance de leurs zones de dépendance et de l'aide dont elles ont besoin pour évoluer dans notre société.

Pour autant, si l'autonomie de la personne ne peut être pensée que dans le cadre strict de sa situation singulière, la loi s'impose au SAMSAH. Il s'agit par exemple de prendre en compte l'utilisateur en tant que tel : droits et libertés, existence d'une mesure de protection, ...

Pour ce faire, le service accompagne l'utilisateur et son entourage au quotidien et au travers du projet personnalisé sur :

- ▶ L'intervention de l'assistante sociale autour du projet de vie,
- ▶ Un espace usager
- ▶ Ateliers (citoyenneté, ?)
- ▶ ...

- **Comment gérer les écarts de perceptions et les contradictions entre besoins et attentes de l'utilisateur ?**



Dans un service médico-social, où les prestations sont réalisées « avec » et « pour » l'utilisateur :

- ▶ les besoins/attentes de l'utilisateur et les besoins/attentes de son entourage sont parfois difficiles à concilier ;
- ▶ les attentes et les souhaits de l'utilisateur peuvent ne pas être en adéquation avec ses besoins et ses capacités.

Dans le cadre du projet individualisé d'accompagnement, à la lumière du travail en pluridisciplinarité, des compétences variées et complémentaires des professionnels, le discernement va s'exercer.

Dans le cas d'inadéquation entre les attentes de chacun et les capacités des usagers, les professionnels apportent un éclairage et ont pour objectifs d'accompagner des choix. Les professionnels proposent alors des étayages, des bilans spécifiques, des temps de rencontres et d'échanges afin de cheminer vers un consensus.

- **Comment concilier cadrage et souplesse de l'accompagnement SAMSAH ?**



Le SAMSAH promeut l'adaptation de l'accompagnement. A ce titre, le service offre un cadre formalisé dès l'entrée de l'utilisateur (processus d'accueil et d'admission, informations, élaboration du projet individuel d'accompagnement) tout en permettant la souplesse nécessaire aux réajustements des projets de chaque usager.

L'organisation et l'accompagnement proposé par le SAMSAH nécessite un cadre clairement établi et une flexibilité possible dans ces démarches car :

- ▶ Le service est amené à accompagner un large public, présentant des handicaps toutes déficiences.
- ▶ Les prestations offertes par le service s'inscrivent dans un accompagnement global de l'utilisateur.
- ▶ La coordination des intervenants auprès de l'utilisateur doit être fixée et ajustable en fonction des besoins et attentes de l'utilisateur et ce tout au long de l'accompagnement.
- ▶ Les missions de prestations et de coordinations impliquent une équipe pluridisciplinaire dont les actions doivent s'articuler au bénéfice de l'utilisateur.

8. L'AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ

8.1. La démarche qualité

8.1.1. L'évaluation de la qualité

- **L'évaluation interne**

En vertu de la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, « les établissements et services procèdent à l'évaluation de leurs activités et de la qualité des prestations qu'ils délivrent, au regard notamment de procédures, de références et de recommandations de bonnes pratiques professionnelles. Les résultats de l'évaluation sont communiqués tous les cinq ans à l'autorité ayant délivré l'autorisation ».

L'évaluation interne du SAMSAH de l'association Accueil Savoie Handicap, en lien avec la Direction générale de l'association et la Direction du service, s'est déroulée en 2015 selon le timing suivant :

- ▶ Début mai : Organisation et préparation de la démarche entre la direction et le service qualité de l'association
- ▶ 28 mai 2015 : Présentation et lancement de l'évaluation interne
- ▶ Mai à Juin 2015 : 5 demi-journées de travail d'évaluation à l'aide du logiciel décrit ci-après
- ▶ Juillet à Octobre 2015 : Synthèse des résultats de l'évaluation interne et rédaction du rapport
- ▶ Novembre 2015 : Validation du rapport d'évaluation interne par le bureau du Conseil d'Administration et la Direction générale.
- ▶ Décembre 2015 : Envoi du rapport d'évaluation interne du SAMSAH au Conseil Départemental et à l'ARS.
- ▶ 11 janvier 2016 : Présentation des résultats à l'ensemble des salariés de l'association
- ▶ Janvier 2016 : Présentation des résultats aux usagers du SAMSAH (démarche et plan d'action à venir) au cours d'un groupe d'information suivi d'un moment convivial de partage entre usagers et professionnels.

Le référentiel utilisé comme support pour l'évaluation interne du SAMSAH de l'Accueil Savoie Handicap est PROMAP Version 2, développé par l'UNAPEI. Il aborde les 4 grands thèmes suivants :

- ▶ L'utilisateur
- ▶ L'environnement
- ▶ Le projet
- ▶ L'organisation

permettant de répondre aux 4 axes d'évaluations préconisés dans la recommandation de bonnes pratiques professionnelles « L'évaluation interne : repères pour les services à domicile au bénéfice des publics adultes » de l'ANESM déclinant les 4 objectifs énoncés dans la circulaire N°DGCS/SD5C/2011/398 du 21 octobre 2011.

Ce référentiel compte 254 questions dont 87 ont été écartées car sans objet pour le service (notamment concernant l'hébergement, la restauration...). Il est modulable car il permet l'adaptation de questions, la suppression ou l'ajout d'autres.

Ce référentiel permet pour chaque question, de quantifier la réponse (de A à D), d'associer les documents ayant permis de répondre, d'ajouter des commentaires et des axes de progrès.

Ensuite le plan d'action peut se décliner de la façon suivante : pour chaque axe de progrès, définition des objectifs, des modalités, des référents et des échéances associées. Un export Excel permet de modéliser ce dernier selon la commande légale et notre organisation propre.

Le pilotage de l'évaluation interne du SAMSAH s'est fait par la Directrice du service et la responsable qualité de l'association : préparation de l'évaluation, détermination du planning, synthèse des résultats...

Le groupe de travail de l'évaluation interne du SAMSAH était composé de toute l'équipe du service (auxiliaire socio-éducative, assistante sociale, ergothérapeute, psychologue, AMP, référent social, infirmière coordinatrice, médecin MPR, secrétaire), de la Directrice du service, d'une stagiaire et de la responsable qualité de l'association.

Le Directeur général de l'association a été présent lors du lancement de la démarche et a suivi l'ensemble des étapes.

D'autres personnes ont été sollicitées au niveau de l'association par la responsable qualité au cours de la démarche pour des questions spécifiques telles que la gestion des ressources humaines (Directrice des services administratifs), la gestion budgétaire et financière (Responsable budgétaire et financière) et la gestion des systèmes informatiques (Technicien du parc informatique).

L'ensemble de l'équipe ayant pu être présente a permis des échanges intéressants au niveau des pratiques individuelles et collectives. Les points forts et les points faibles du service ont pu être levés et des axes d'amélioration ont été proposés en concertation afin d'améliorer la faisabilité de ces derniers.

La mobilisation des partenaires et des usagers a été réalisée de façon informelle au travers des PIA et des synthèses partenaires. Régulièrement des séances de travail thématiques avec les partenaires permettent de faire le point sur les améliorations possibles de nos partenariats. Des espaces de parole au long cours avec les usagers vivent où leur avis est sollicité et pris en compte.

Les buts de cette évaluation sont multiples :

- ▶ permettre une réflexion commune sur l'état des activités et de la qualité de nos prestations, en comparaison des référentiels établis.
- ▶ connaître le degré de conformité ou l'adéquation de nos activités et prestations avec les recommandations de bonnes pratiques professionnelles.
- ▶ déterminer les forces et vulnérabilités du SAMSAH.
- ▶ réaliser une concertation pour un aménagement plus performant des activités et des prestations, dans une dynamique de changement.
- ▶ déterminer les nécessités de réajustement et les engagements de progrès à réaliser, en fonction des résultats de l'évaluation.
- ▶ s'inscrire dans un processus d'amélioration continue au travers du management d'un Plan d'Amélioration Continue Qualité et Gestion Des Risques.

Le travail d'évaluation interne et externe réalisé au sein du SAVS en 2013 et 2014, notamment en termes de formalisation des pratiques professionnelles, a contribué à une dynamique de pôle, profitant ainsi au SAMSAH.

- **Evaluation externe**

Conformément à la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, « les établissements et services font procéder à l'évaluation de leurs activités et de la qualité des prestations qu'ils délivrent par un organisme extérieur. Les résultats de cette évaluation sont également communiqués à l'autorité ayant délivré l'autorisation ».

Afin d'assurer une continuité entre les évaluations, la finalisation du rapport d'évaluation interne du SAMSAH s'est vu adjoindre parallèlement la rédaction du cahier des charges de l'évaluation externe.

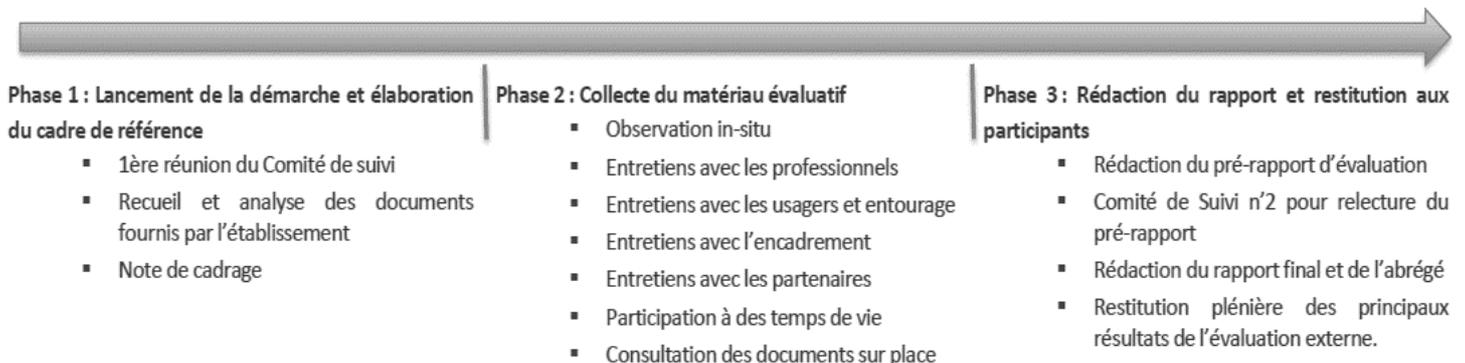
L'évaluation externe du SAMSAH a été réalisée par les évaluateurs du cabinet ID&ES. Elle était multicritère et portait sur différents niveaux :

- ▶ Pertinence (relation entre la cohérence et l'environnement du projet) ;
- ▶ Cohérence (rapport entre les objectifs fixés et les actions qui en résultent) ;
- ▶ Efficacité (rapport entre les objectifs d'action fixés et les résultats momentanément obtenus) ;
- ▶ Efficience entrevue (relation en ressources utilisées, modalités de leur utilisation, résultats produits).

L'évaluation externe du SAMSAH s'est déroulée entre octobre et décembre 2016 :

- ▶ 29 septembre 2016 : journée de lancement et comité de suivi
- ▶ 6 octobre 2016 : analyse sur site
- ▶ 1^{er} décembre 2016 : comité de suivi n°2 et restitution du pré-rapport
- ▶ 6 décembre 2016 : présentation en Conseil d'administration de l'association
- ▶ 9 janvier 2017 : restitution plénière lors de la journée institutionnelle de rentrée

L'évaluation externe a été menée de manière participative, impliquant les professionnels, les usagers et les partenaires, selon une méthodologie en 3 temps :



L'évaluation externe a notamment souligné :

- ▶ La qualité de l'accompagnement et du travail engagé par les professionnels dans une période de montée en charge suite à l'extension du service.
- ▶ L'importance d'une reprise du projet de service pour préciser l'organisation du service et la mise en œuvre de prestations nouvelles (soins, socio-professionnelles), ceci sur un territoire élargi.
- ▶ La nécessité de valoriser davantage nos postes internes (formaliser la place de chacun dans une équipe pluridisciplinaire) et nos pratiques vers l'externe (outils de communication).

Cette évaluation externe et les préconisations en découlant représentent une réelle opportunité pour le SAMSAH d'améliorer ses pratiques dans une démarche en accord avec

les attentes et les besoins des bénéficiaires. Ces préconisations ont été intégrées au Plan d'amélioration Continue Qualité et Gestion des Risques.

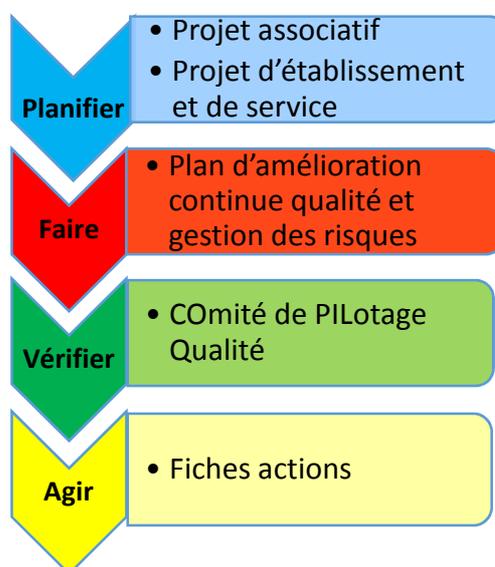
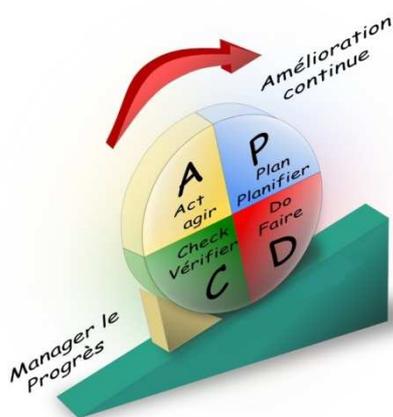
8.1.2. La démarche qualité engagée

Depuis 5 ans, Accueil Savoie Handicap s'est engagé dans le développement d'une démarche d'amélioration continue que ce soit pour répondre aux obligations réglementaires, mais surtout pour permettre une amélioration de nos processus. Force du constat de l'impact qu'un tel engagement a sur la qualité de nos accompagnements, nous n'avons cessé de la développer en impliquant l'ensemble du personnel et en portant une grande attention aux démarches d'évaluations internes et externes.

Les objectifs de la démarche QGDR intègrent les objectifs de la loi 2002-2 :

- ▶ Améliorer la satisfaction des usagers en répondant à leurs attentes/besoins
- ▶ Optimiser la performance des établissements et services pour atteindre les objectifs fixés.

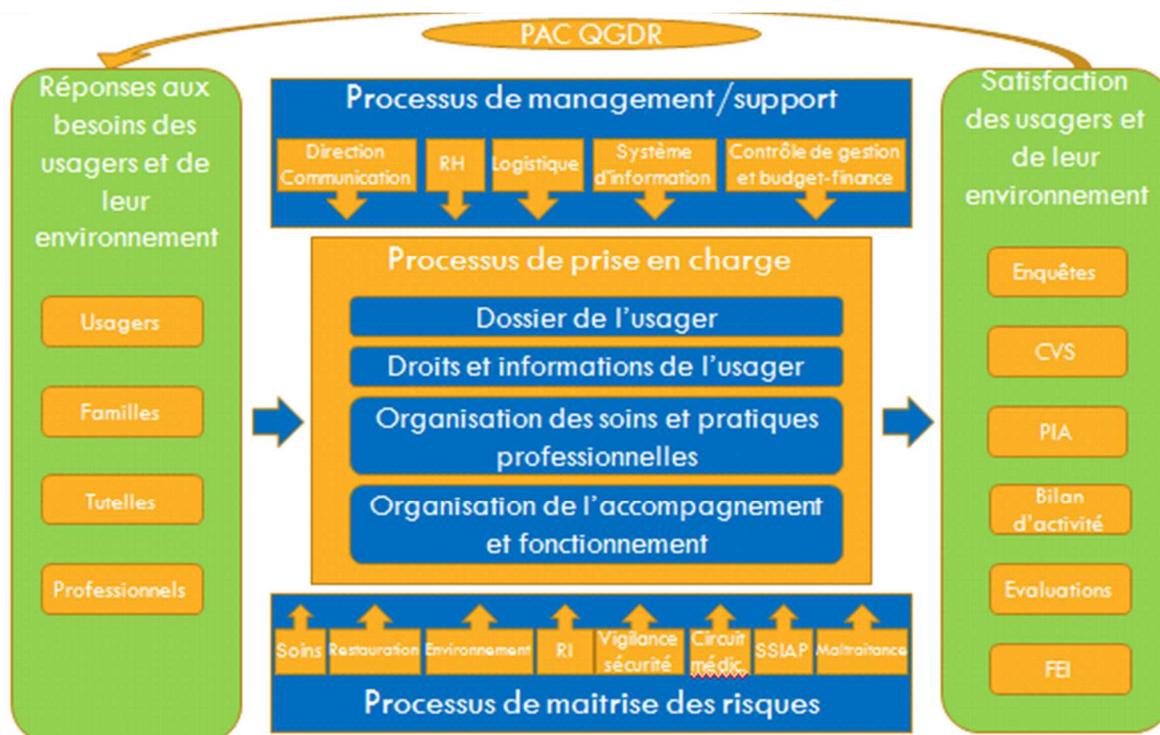
La démarche QGDR engagée est un véritable outil au service du management basée sur les principes de la roue de Deming :



- ▶ **Planifier** (Plan) : les objectifs de l'association sont définis au travers des **Projets d'établissements et de services** et du **Projet associatif**.
- ▶ **Faire** (Do) : la mise en œuvre des objectifs se fait concrètement par le déploiement d'un **Plan d'amélioration continue qualité et gestion des risques (PAC QGDR)** alimenté au fur et à mesure de façon globale par les évaluations internes et externes, les enquêtes de satisfaction, les déclarations d'évènements indésirables, les résultats d'audits ...
- ▶ **Vérifier** (Check) : le **Comité de pilotage qualité** se réunit une fois par mois pour veiller au bon déploiement du PAC QGDR et à son adéquation avec les objectifs fixés.
Sous la direction de la responsable qualité, une analyse de la réalisation des actions est faite par le comité de suivi. Le cas échéant, des réajustements aux actions inscrites dans les différents projets pourront être proposés, certains objectifs étant modifiés ou supprimés s'ils ne s'avéraient plus pertinents. Le plan d'action et l'évaluation régulière de nos pratiques suivent l'évolution du public accompagné.
- ▶ **Agir** (Act) : chacun participe à la mise en œuvre du PAC QGDR par le biais de fiches actions-(développement du système documentaire, formation, sensibilisation...).

8.2. La gestion des risques

L'approche processus développée ci-dessous permet d'identifier les besoins des usagers et de s'assurer que l'ensemble de l'organisation mise en place contribue à leur satisfaction.



RI : risque infectieux, Circuit médic. : circuit du médicament, SSIAP : Service de sécurité incendie et d'assistance à personnes

Evaluations : audits, évaluations internes et externes, évaluations partenaires

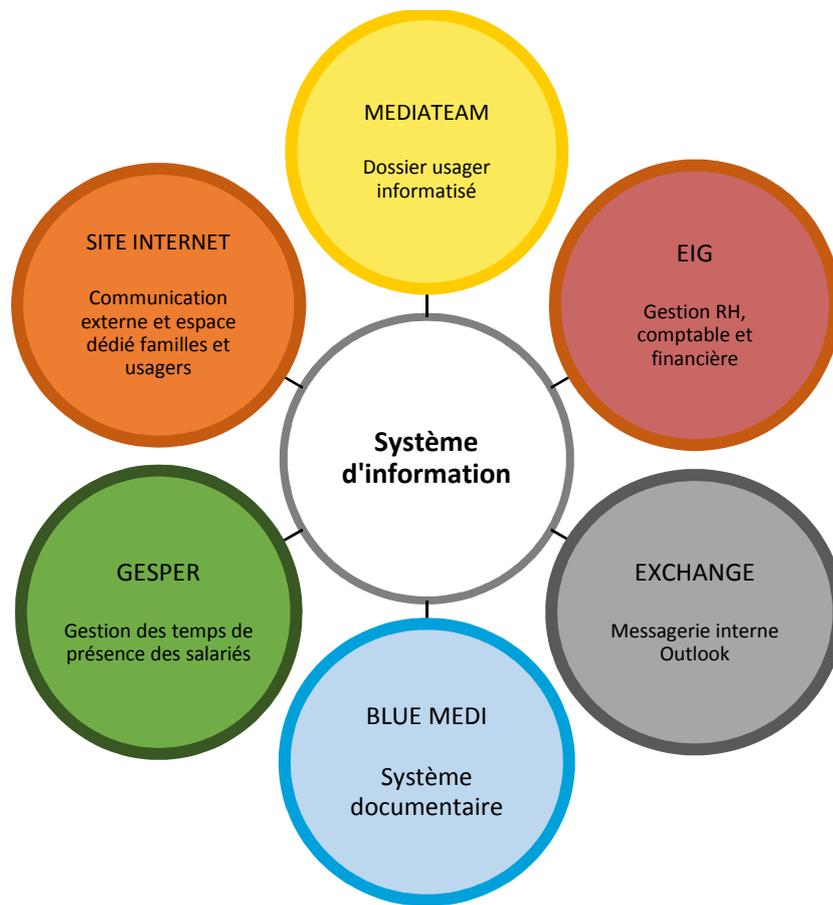
Cette modélisation qualitiennne, a permis d'apporter une méthode et une structuration à la démarche de management QGDR développée. Le processus de management et de support et le processus de maîtrise des risques sont orientés tous deux vers le processus de prise en charge. Cette organisation permet d'améliorer la lisibilité des actions menées et de modeler notre organisation au bénéficiaire de l'accompagnement.

Chaque processus est divisé en sous processus pour lesquels :

- ▶ un suivi de l'efficacité de leur organisation est réalisé au sein du Comité de Pilotage (COPIL) qualité.
- ▶ une analyse de la performance est faite via des indicateurs tels que les enquêtes de satisfaction, les évaluations internes et externes, les audits, le suivi et la gestion des événements indésirables...
- ▶ des axes d'amélioration sont définis si besoin et formalisés au travers de notre Plan d'Amélioration Continue Qualité et Gestion Des Risques (PAC QGDR).

8.3. Le système d'informations

L'ensemble des informations relatives aux processus est regroupé dans notre système d'information qui se décline de la façon suivante :



- fiches d'évènements indésirables,
- procédures,
- recommandations de l'ANESM,
- plan d'amélioration continue qualité et gestion des risques (PAC QGDR),
- document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP),
- informations institutionnelles,
- instances de représentation du personnel.

- **Le progiciel Blue Medi** est utilisé dans le management de la démarche qualité et gestion des risques afin de faciliter la transmission et la mise à jour des informations communes nécessaires, accessibles à l'ensemble des professionnels. Il permet :
 - ▶ La centralisation des documents
 - ▶ Une recherche rapide et facile de l'information souhaitée via un moteur de recherche,
 - ▶ La réalisation de statistiques en ligne et l'export de la documentation vers Excel avec toutes les fonctionnalités que cela implique,
 - ▶ L'établissement d'un système d'alerte par mail des personnes concernées.

Les outils essentiels que nous retrouvons à ce niveau sont :

- **Le Plan Bleu**

Il a été rédigé en collaboration avec l'ensemble des responsables concernés. Les fiches actions, par catégorie professionnelle, qui le compose permettent une meilleure réactivité de tous les protagonistes en cas de crise. Une réactualisation au minimum annuelle est mise en place.

- **La déclaration des évènements indésirables**

Via un système de déclaration en ligne, la prise de connaissance des dysfonctionnements et des complications existantes est effectuée en temps réel. Ceci facilite la réactivité de chacun sur l'analyse des causes et la mise en place d'axes d'amélioration adaptés afin d'éviter que l'évènement ne se reproduise.

- **Le Document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP)**

Il s'inscrit dans la démarche de prévention des risques professionnels avec un objectif de cohérence dans les prises en charge et l'accompagnement des personnes ainsi que l'amélioration de la qualité des soins.

- **La documentation qualité et gestion des risques**

Elle regroupe l'ensemble des procédures décrivant de façon pratique la marche à suivre pour les grands processus définis. La cartographie des processus permet d'apporter la méthode nécessaire à la structuration de notre démarche en cohérence avec les recommandations de bonnes pratiques professionnelles de l'ANESM et la législation.

- **Les Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles**

Publiées par l'ANESM ou certaines par la HAS, elles représentent un support lors de la réflexion et de la mise en place d'axes d'amélioration. Elles sont à la disposition des professionnels en version numérique et papier.

- **Les informations institutionnelles**

Cette rubrique regroupe l'ensemble des documents institutionnels (les Note de services, Note d'informations, les Projets d'établissements et de services, les Rapports d'activités, les évaluations interne - externe, ...) destinés à la communication interne et externe.

- **Les documents des instances de représentation du personnel**

Cette rubrique regroupe les comptes rendus des réunions de la DUP, du CHSCT et les accords d'entreprise.

9. LES PROFESSIONNELS ET LES COMPETENCES MOBILISEES

9.1. Les effectifs

Tableau des effectifs SAMSAH (juillet 2017)		
	ETP	Nombre de personnes
SAMSAH social		
Aide médico-psychologique	1	1
Assistante sociale	1	1
Chargée d'insertion socio-professionnelle (<i>mise à disposition</i>)	0,40	1
Conseillère en économie sociale et familiale	1	1
Educatrice spécialisée	0,90	1
Gouvernante (<i>à compter de septembre 2017</i>)	1	1
Secrétaire	0,18	1
Directrice	0,20	1
Total SAMSAH social	5,68	8
SAMSAH soins		
Aide-soignant	1	1
Diététicienne	0,10	1
Ergothérapeute	0,40	1
Kinésithérapeute	0,20	1
Infirmières	1,80	2
Chef de service	1	1
Médecin généraliste coordonnateur	0,30	1
Médecin MPR	0,08	1
Psychologue	0,50	1
Secrétaire médicale	0,85	1
Total SAMSAH soins	6,23	11
Fonctions transversales de l'association		
Aide comptable	0,06	1
Responsable budget et finances	0,08	1
Directrice des ressources humaines	0,08	1
Gestionnaire RH	0,08	1
Responsable paie	0,08	1
Responsable qualité	0,07	1
Coordinatrice projet et développement	0,08	1
Cadre informaticien	0,08	1
Directeur général	0,08	1
Total fonctions supports	0,69	9
TOTAL général	12,60	28

9.2. Les missions des professionnels

Afin d'accompagner au mieux la personne en situation de handicap, dans tous les domaines de sa vie, l'équipe s'appuie sur la richesse de la pluridisciplinarité avec la possibilité de vacations et en mobilisant des compétences et savoir-faire spécifiques de professionnels de l'association et des partenaires.

Les missions de l'ensemble des professionnels du SAMSAH sont déclinées au travers des outils RH :

- L'organigramme (cf. annexe 2).
- Le référentiel métier et les fiches métiers faisant l'objet d'une fiche action (n° 8).

<u>Fonction</u>	<u>Interventions</u>
Directrice	Assure la direction, le management, la communication locale, la gestion administrative, financière, et logistique du service dans le respect des valeurs et des projets associatifs. Veille à la cohérence du service et à son articulation avec l'extérieur Est responsable de la continuité et de la qualité de la prise en charge des usagers.
Secrétaire	Organise et coordonne les informations internes et externes liées au fonctionnement du service. Assure une fonction administrative et apporte un appui organisationnel et gestionnaire à la directrice du service.
Secrétaire médicale	Assure le secrétariat médico-social et administratif de l'établissement en collaboration avec les médecins et avec les équipes de soins et sociale, sous la responsabilité du Directeur d'Etablissement. Assure la gestion des dossiers individuels des usagers. Etablit les courriers concernant tous les documents relatifs à la prise en charge de la personne accueillie. Suit les prises en charge et assure les relations avec les organismes d'assurance maladie et les MDPH.
Médecin généraliste coordonnateur	Conduit à bien une action de coordination de soins Encadre fonctionnellement les professions paramédicales et donne des avis à l'équipe sociale Assure la liaison avec les médecins référents de soins de l'utilisateur et avec les spécialistes externes amenés à suivre les personnes accueillies, ainsi que les personnels paramédicaux susceptibles d'intervenir auprès des personnes accueillies au domicile.
Médecin de la Médecine Physique et de réadaptation	Etablit un diagnostic médical. Stimule les personnes accueillies afin de contribuer au maintien et au développement de leurs capacités motrices et sociales en adaptant les interventions en fonction de chacune des personnes accueillies. Donne des directives sur la conduite de prise en charge de la personne accueillie à l'équipe pluridisciplinaire du service.
Psychologue	Conçoit et met en œuvre, au travers d'une démarche professionnelle propre, des méthodes spécifiques d'analyse, d'évaluation, de démarche clinique, d'accompagnements psychologiques, de conseil et de prévention afin de promouvoir l'autonomie et le bien-être des personnes accueillies. Apporte des éléments de compréhension sur la souffrance psychique et donne son analyse clinique de chaque situation, accompagne les usagers dans l'acceptation de leur handicap et de

	<p>leur maladie.</p> <p>Offre un soutien psychologique dans les moments difficiles que traverse l'utilisateur</p> <p>Travaille avec l'utilisateur la question de la demande, des besoins et des attentes.</p>
Chef de service	<p>Par délégation de la Direction, assure l'encadrement de proximité et coordonne l'ensemble de l'équipe pluridisciplinaire pour garantir des prestations de qualité.</p> <p>Participe à la mise en œuvre du projet de service et au développement de projets nouveaux.</p> <p>Coordonne, organise la mise en œuvre et le suivi de l'accompagnement des usagers.</p> <p>Contribue activement à la démarche qualité. Participe au développement du partenariat et à l'ouverture du service sur l'extérieur.</p>
Infirmière	<p>Assure l'aide aux actes de la vie quotidienne dans le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne accueillie et de son intimité.</p> <p>Veille à la sécurité physique et psychique de la personne.</p> <p>Identifie les signes et le degré de la douleur et recense les besoins.</p> <p>Elabore et formalise un diagnostic santé de la personne accueillie.</p> <p>Effectue les soins infirmiers sous prescription médicale ou du rôle propre infirmier et assure la prise en charge de la douleur (évaluation, traitement, surveillance).</p>
Aide-soignant	<p>Veille à la bonne santé de l'utilisateur dans son lieu de vie, et peut être amené à proposer des soins de confort selon la préconisation médicale et les consignes de l'encadrement du service.</p> <p>Assure le bien-être l'aide aux actes de la vie quotidienne dans le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne accompagnée et de son intimité</p> <p>Effectue les soins d'hygiène corporelle, de confort et de prévention de la personne accompagnée</p> <p>Participe à la surveillance de l'état général de la personne accompagnée et aux soins</p>
Kinésithérapeute	<p>Met en place sur indication médicale des activités ponctuelles sur des problèmes d'appareillage.</p> <p>Favorise les actions visant la remise en activité physique.</p> <p>Informe et conseille la personne accueillie et son entourage dans le cadre du projet de soins.</p>
Ergothérapeute	<p>Met en œuvre, selon les prescriptions médicales, des interventions de réadaptation et de réhabilitation psychosociale visant à solliciter, en situation d'activité ou de travail, les fonctions déficitaires et les capacités résiduelles d'adaptation fonctionnelle et relationnelle des usagers pour leur permettre de développer, restaurer et maintenir les acquis moteurs ou maintenir une autonomie.</p> <p>Préconise des aménagements du domicile pour permettre une plus grande indépendance de la personne.</p> <p>Informe et conseille l'utilisateur, sa famille, les professionnels pour améliorer l'indépendance dans la vie quotidienne de la personne, le confort des aidants, la sécurité de l'utilisateur.</p>
Educateur spécialisé	<p>Accompagne les personnes dans la réalisation de leur projet de vie : dans les domaines de la vie sociale et familiale, dans les actes de la vie quotidienne, dans l'exercice de la citoyenneté, dans l'accès aux soins, dans une dynamique de projet d'insertion sociale et professionnelle.</p> <p>Evalue les besoins individualisés sur un versant social et élabore le</p>

	<p>projet d'accompagnement individualisé.</p> <p>Construit un cadre d'analyse et une expertise des pratiques éducatives et sociales.</p> <p>Stimule la personne accompagnée afin de contribuer au maintien et au développement de son autonomie en adaptant les interventions en fonction de chacune</p> <p>Veille à la sécurité physique et psychique de la personne accompagnée.</p> <p>Met en place des actions collectives par l'organisation de temps conviviaux ou d'activités en partenariat (ex : repas de fin d'année, sorties de plein air ...).</p>
Conseiller en économie sociale et familiale	<p>Réunit et analyse les informations relatives à la vie quotidienne et sociale concernant la personne accompagnée et sa situation afin de faire une évaluation de ses besoins.</p> <p>Recueille l'avis de la personne accueillie et de son entourage sur son projet de vie.</p> <p>Evaluer le degré d'autonomie de la personne accueillie en collaboration avec les autres professionnels et formalise un diagnostic.</p> <p>Organise, réalise et suit les étapes de mise en œuvre du projet individuel d'accompagnement.</p> <p>Soutient et conseille la personne accompagnée dans les actes de la vie quotidienne.</p>
Assistant social	<p>Réalise un bilan de situation de la personne accompagnée sur le plan social, initie des recherches d'aides humaines et de prestations sociales dans le but de favoriser le projet d'autonomie et le maintien au domicile dans les meilleures conditions qui soient.</p> <p>Elabore et met en œuvre un plan d'action dans le cadre du projet d'accompagnement</p> <p>Informe et conseille sur les droits et démarches, élabore des dossiers de demandes d'aides financières et de mise sous curatelle.</p> <p>Participe à la mise en place des relations et à la communication avec les instances, organismes ou prestataires collaborant à l'organisation de la prise en charge des personnes accueillies.</p>
Chargé d'insertion socioprofessionnelle	<p>A pour mission d'aider des personnes en situation de handicap à rechercher des solutions à leurs difficultés d'insertion professionnelle en leur permettant d'accéder à l'emploi.</p> <p>Soutient dans l'élaboration des parcours de formation et d'insertion.</p> <p>Mobilise des structures avec lesquelles le service a établi des collaborations.</p> <p>Réalise une veille documentaire sur des dispositifs d'insertion et de développement. Met en œuvre une offre de services auprès du milieu de travail protégé et ordinaire pour favoriser l'insertion professionnelle.</p>
Aide Médico-Psychologique	<p>A partir du domicile de l'utilisateur, assure aux personnes accompagnées une aide dans les actes de la vie quotidienne dans le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne et de son intimité dans le but de favoriser le projet d'autonomie.</p> <p>Stimule les personnes accompagnées afin de contribuer au maintien à domicile et au développement de leurs capacités motrices et sociales en adaptant les interventions en fonction de chacune des personnes accompagnées.</p> <p>Veille à la sécurité physique et psychique de la personne accompagnée.</p>

Gouvernante	<p>A partir du domicile des usagers, les assiste pour la réalisation des actes de la vie quotidienne (repas, toilette, ...). Assure le contrôle et le suivi de la propreté de leurs habitats, garantit l'entretien, le nettoyage et le rangement du linge, veille à l'état de santé des usagers.</p> <p>Est sensibilisé à l'accompagnement global de l'usager. Travaille au sein de l'équipe pluridisciplinaire sur la définition du projet individuel d'accompagnement.</p>
--------------------	--

9.3. L'évolution des compétences, la formation continue et le soutien aux professionnels

Accueil Savoie Handicap met un point d'honneur à la professionnalisation. Nos exigences en termes de recrutement, de formations initiales et continue sont importantes et ce, dans le souci de la qualité de l'accompagnement proposé aux usagers.

9.3.1. La politique de formation de l'institution

Chaque année un **plan de formation** est formalisé selon une note annuelle précisant les orientations en cohérence avec la population et le projet associatif et d'établissement.

Les formations s'orientent autour de :

- ▶ La sécurité des biens et des personnes,
- ▶ Le développement des compétences en lien avec les pathologies et déficiences des usagers,
- ▶ Le développement de la technicité sur chaque corps de métier,
- ▶ L'interdisciplinarité et l'accompagnement global,
- ▶ Le parcours de professionnalisation,
- ▶ L'accompagnement des évolutions des métiers au regard des orientations des politiques de santé,
- ▶ La qualité de vie au travail,
- ▶ Le tutorat et accompagnement des stagiaires,
- ▶ Les nouveaux outils numériques ou de communication (Mediateam, Blue Medi, ...).

La réalisation de formations reste constante malgré la baisse des financements des formations liée à la réforme de la formation professionnelle même si l'effort employeur reste similaire aux années antérieures (2% de la masse salariale).

Pour le SAMSAM les thématiques de formation de 2016 ont été :

- ▶ La réhabilitation psychosociale des usagers
- ▶ L'éducation thérapeutique
- ▶ L'utilisation des outils d'évaluation des besoins et aptitudes des usagers (ELADEB, M'HAVIE)
- ▶ Le tutorat

Pour 2017 les grands thèmes abordés seront :

- ▶ L'intervention à domicile
- ▶ L'accompagnement des usagers âgés et vieillissants

Pour 2018 les grands thèmes abordés seront :

- ▶ L'autisme
- ▶ Le handicap psychique
- ▶ La déficience visuelle

Les formations internes, telles que la Promotion de la culture de la bienveillance, se sont instituées, par le transfert des savoirs et des connaissances de professionnels tels que médecins ou psychologues et sont renouvelées pour les nouveaux arrivants.

Ces formations sont partagées au niveau associatif et ouvertes aux institutions partenaires. Elles permettent ainsi de multiplier le choix et les possibilités de formation avec des coûts moindres sur des sujets divers dans un contexte de réciprocité, et un partage de pratiques entre professionnels.

Elles assurent la veille sur l'actualisation des connaissances et la montée en compétences des professionnels afin de répondre aux besoins des usagers, ceci afin d'améliorer la qualité de leur accompagnement.

9.3.2. Le soutien au professionnel

L'analyse de la pratique :

Le service a mis en place cette prestation d'analyse de la pratique à destination de l'ensemble des professionnels chargés de l'accompagnement.

Il induit des dispositifs dans lesquels les professionnels sont invités à s'impliquer dans l'analyse, c'est-à-dire à travailler à la co-construction du sens de leurs pratiques et/ou à l'amélioration des techniques professionnelles.

Référent handicap/OETH :

Un professionnel de l'association est référent OETH a pour mission d'informer, de conseiller les salariés dans leur emploi et de proposer des mesures pour sécuriser leur parcours professionnel en cas de reconnaissance probable RQTH sur leur poste.

Les 4 champs suivants sont pris en compte :

- ▶ Insertion
- ▶ Professionnalisation
- ▶ Maintien dans l'emploi
- ▶ Prévention du handicap.

9.4. La Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC)

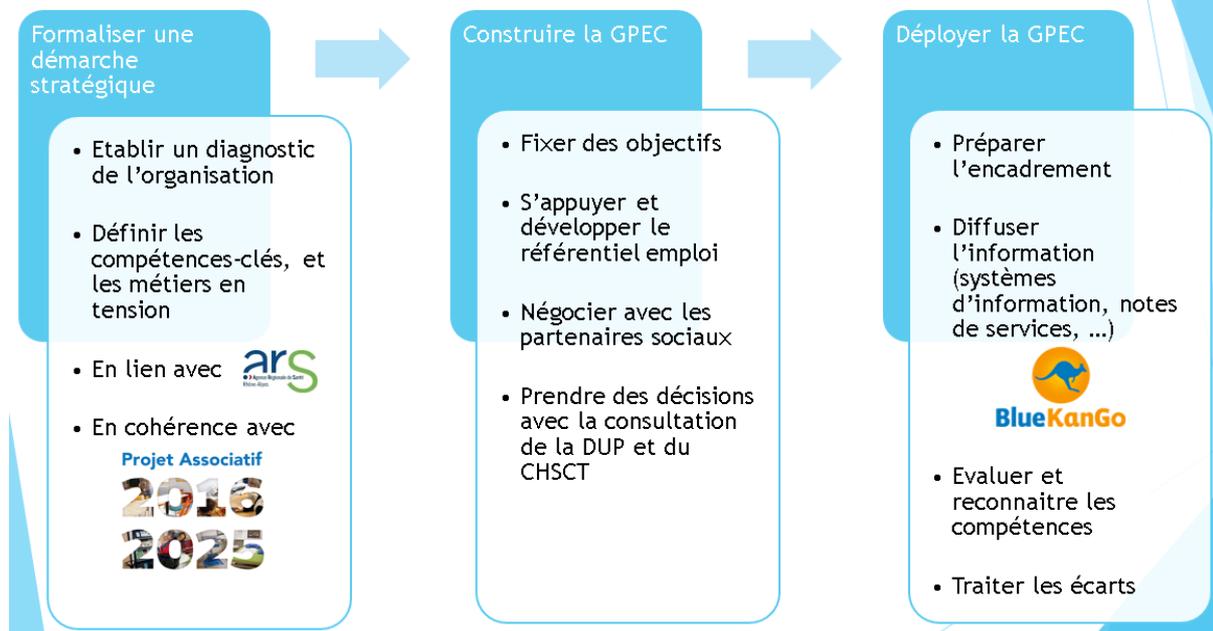
L'association est en cours de développement de son programme de GPEC. Cette démarche a été présentée et validée lors du premier semestre 2017.

La GPEC au sein du SAMSAH permet une gestion anticipative et préventive des ressources humaines en fonction des contraintes de l'environnement et des choix stratégiques de l'organisation.

Les objectifs sont les suivants :

- ▶ Une meilleure adaptation des compétences,
- ▶ Une meilleure maîtrise du changement (technologique, économique, ...),
- ▶ Une meilleure gestion des carrières,
- ▶ Une meilleure programmation des actions (formations, mobilité interne, ...).

La démarche GPEC



La GPEC des établissements et services de l'association s'appuie sur les outils suivants :

- La cartographie des métiers,
- Une politique de recrutement repérée et définie,
- Une politique de mobilité interne associative,
- Un plan de formation pluri annuel,
- Une anticipation des départs,
- La prise en compte des métiers en tension,
- Les entretiens professionnels,
- Le marketing RH pour rendre visible l'établissement auprès des organismes de formations/écoles ou de professionnels en recherche d'emploi,
- La qualité de vie au travail.

Cette démarche s'appuiera également sur une charte de management qui sera finalisée sur l'année 2017.

II-LES EVOLUTIONS A 5 ANS

10. BILAN DU PRECEDENT PROJET DE SERVICE

27 des 30 actions fixées dans la partie prospective du précédent projet de service (2013-2018) ont été réalisées.

Seront reconduites les actions suivantes :

- Rédiger les fiches emplois de l'ensemble du SAMSAH (Fiche action n°8).
- Formaliser une méthodologie, des modes de repérages et de traitement des comportements de repli ou d'auto-agression des usagers : action élargie aux situations de mise en danger et d'urgence (Fiche action n°1).

A été reconsidérée l'action suivante : Actualiser et adapter le livret d'accueil pour une meilleure compréhension de celui-ci par les usagers. L'objectif au niveau associatif est dans un premier temps d'homogénéiser les supports de communication des établissements et services.

11. LES OBJECTIFS D'EVOLUTION, DE PROGRESSION ET DE DEVELOPPEMENT (PLAN D' ACTIONS)

11.1. Les Evolutions à prévoir au niveau de l'accompagnement

FICHE ACTION N°1
Formaliser une conduite à tenir en cas de situations de mise en danger ou d'urgence des usagers
AXE / ACTIONS
1) Définir les situations de mise en danger et urgence. 2) Formaliser des fiches protocoles et les transmettre aux professionnels.
MODALITES
▶ Pilote : Directrice ▶ Groupe de travail à définir
ECHEANCIER
3 ^{ème} trimestre 2019
RESULTATS ATTENDUS
<u>Livrables :</u> ▶ Fiches protocoles
<u>Indicateurs :</u> ▶ Pourcentage de professionnels du SAMSAH sensibilisés à la démarche. ▶ Pourcentage d'utilisation des fiches par rapport un nombre de situations de mise en danger ou d'urgence.

FICHE ACTION N°2

Formaliser les étapes clés du processus de sortie

AXE / ACTIONS

1) Systématiser la synthèse partenaire pour chaque sortie envisagée.

2) Déterminer à chaque étape : qui, quoi, quand, comment ?

à partir du schéma (5.3 le processus de sortie), avec notamment :

Structurer le processus de sortie à partir de l'évaluation du PIA.

S'assurer de relais sur les versants soin, socio-éducatif, en fonction des besoins des usagers.

Organiser la validation finale de la sortie de l'utilisateur par la Direction en concertation avec l'équipe et le médecin.

MODALITES

- ▶ Pilote : Directrice
- ▶ Groupe de travail à définir

ECHEANCIER

Mars 2018

RESULTATS ATTENDUS

Livrables :

- ▶ Processus de sortie

Indicateurs :

- ▶ Nombre, types de sortie
- ▶ Nombre et types de partenaires mobilisés à la sortie
- ▶ Pourcentage de synthèses partenaires réalisées par rapport au nombre de sortie

FICHE ACTION N°3

Consolider l'informatisation unique du dossier de l'utilisateur

AXE / ACTIONS

- 1) Faire un état des lieux sur les professionnels n'utilisant pas MEDITEAM.
- 2) Faire un état des lieux du contenu.
(traçabilité, écrits professionnels, notes, ... cf présentation SHAM FEHAP)
- 3) S'assurer des obligations légales en termes de respect et de garantie du secret médical.
Mettre à jour le document de délégation des médecins pour le partage d'informations médicales.
- 4) Formaliser sous forme de synthèse les éléments clés (contrat MEDITEAM, informations CNIL, obligations en matière de diffusion, d'archivage et de destruction du dossier.
- 5) Mettre à jour les éléments de présentation/matrice MEDITEAM, formaliser l'ensemble des processus et informer les professionnels.

MODALITES

- ▶ Pilote : Chef de service
- ▶ Groupe de travail à définir

ECHEANCIER

Juin 2018

RESULTATS ATTENDUS

Livrables :

- ▶ Synthèse des obligations légales et document de délégation des médecins.
- ▶ Politique de diffusion, archivage et destruction du dossier de l'utilisateur.

Indicateurs :

- ▶ Pourcentage de professionnels utilisant MEDITEAM.

FICHE ACTION N°4

Définir les prestations à domicile et formaliser les modalités d'interventions

AXE / ACTIONS

1) S'approprier les éléments de la recommandation de bonnes pratiques professionnelles de l'ANESM et finaliser le guide des bonnes pratiques des interventions à domicile

Dont le versant sécurité et urgence des usagers.

Préciser les limites d'interventions du service.

2) Réaliser un état des lieux des prestations à domicile réalisées par le SAMSAH

Réfléchir et proposer d'autres lieux d'intervention de proximité

Rechercher, articuler et coordonner les partenariats

Optimiser l'organisation et la planification des interventions (secteurs d'interventions, type de besoins, ...) pour la cohérence et la continuité de l'accompagnement

MODALITES

- ▶ Pilote : Chef de service
- ▶ Groupe de travail à définir

ECHEANCIER

Décembre 2018

RESULTATS ATTENDUS

Livrables :

- ▶ Guide de bonnes pratiques des interventions à domicile
- ▶ Récapitulatif (tableau, schéma, fiches synthèses, ...)

Indicateurs :

- ▶ Nombre, type d'interventions au domicile, lieux d'interventions et antennes.

FICHE ACTION N°5

S'approprier la nomenclature SERAFIN PH sous forme d'outil d'évaluation des besoins de la population et des prestations.

AXE / ACTIONS

1) Construire une grille d'évaluation des besoins et des prestations en lien avec la nomenclature SERAFIN PH

Définir la méthode d'utilisation de la « grille d'évaluation SERAFIN PH »

- ▶ Repérer quel sera ou seront les professionnels chargés de compléter cette « grille SERAFIN PH »
- ▶ Formaliser une procédure précisant les différentes étapes

2) Sensibiliser les professionnels à la nomenclature SERAFIN PH et à la grille d'évaluation

- ▶ Développer un diaporama d'information et de sensibilisation
- ▶ Assurer des séances d'information sur l'ensemble des structures

3) Intégrer la grille dérivée de la nomenclature SERAFIN PH dans le dossier de l'utilisateur (MEDIATEAM et OSIRIS)

4) Intégrer dans le pilotage du projet d'accompagnement de l'utilisateur (préparation/appropriation : 2018 ; mise en œuvre/intégration : 2019)

5) Construire l'articulation entre le recueil individuel et le rapport d'activité

6) Assurer une veille concernant les travaux nationaux sur la nomenclature SERAFIN PH et le groupe marqueur (GTD repère).

Poursuivre l'implication du DG aux travaux nationaux (GTT, GTD ...).

MODALITES

- ▶ Pilote : Directeur général.
- ▶ Proposition de groupe de travail :
 - 5 ES coordinateurs,
 - 1 responsable de service par structure (SESSAD, SAMSAH, SAVS, CEM),
 - 2 représentants paramédicaux,
 - 2 représentants médicaux.

ECHEANCIER

2022

RESULTATS ATTENDUS

Livrables :

- ▶ Grille d'évaluation SERAFIN PH et procédure d'utilisation de la grille d'évaluation.
- ▶ Diaporama d'information sensibilisation des professionnels sur la nomenclature SERAFIN PH et la grille d'évaluation.
- ▶ Rapport d'activité intégrant les données de la grille d'évaluation SERAFIN PH.

Indicateurs :

- ▶ Nombre de professionnels sensibilisés à la nomenclature SERAFIN PH et la grille d'évaluation.
- ▶ Taux d'utilisation de la grille par an.

FICHE ACTION N°6

Développer l'utilisation des outils spécifiques (type ELADEB, MHAVIE) par rapport à leur pertinence et leur intérêt dans la démarche d'accompagnement

AXE / ACTIONS

- 1) Réfléchir et définir l'utilisation des outils d'évaluation des besoins et demandes (qui, quand, comment ?) et leur articulation avec le projet et la grille SERAFIN PH.
- 2) Organiser l'articulation des outils avec MEDIATEAM.
- 3) Former les professionnels à ces outils.
- 4) Valoriser ce travail d'évaluation dans le rapport d'activité de manière qualitative.

MODALITES

- Pilote : Médecin coordonnateur
- Groupe de travail à définir.

ECHEANCIER

2020

RESULTATS ATTENDUS : indicateurs

Livrables :

- ▶ Fiche d'utilisation des outils.
- ▶ Données intégrées au rapport d'activité.

Indicateurs :

- ▶ Nombre de professionnels formés par rapport aux professionnels concernés par l'utilisation de ces outils.
- ▶ Pourcentage d'utilisation des outils par rapport aux usagers accompagnés par le service.

FICHE ACTION N°7

Formaliser et mettre en œuvre les protocoles de soins, du circuit du médicament et de l'hygiène

AXE / ACTIONS

- 1) Réaliser l'état des lieux des prestations de soins à domicile et au sein du service.
- 2) Formaliser les protocoles nécessaires.
- 3) Définir et mettre en place les moyens matériels et de formation.

MODALITES

- ▶ Pilote : Chef de service.
- ▶ Groupe de travail à définir.

ECHEANCIER

2^{ème} trimestre 2020

RESULTATS ATTENDUS : indicateurs

Livrables :

- ▶ Les protocoles.

Indicateurs :

- ▶ Pourcentage de professionnels sensibilisés (connaissant, formés, ...) aux protocoles.

11.2. Les Evolutions à prévoir au niveau institutionnel

FICHE ACTION N°8
Définir les emplois et les périmètres d'interventions
AXE / ACTIONS
1) Formaliser l'ensemble des fiches emplois. 2) Clarifier en priorité et formaliser, sous la forme de fiche de poste, le rôle et la place des AMP, aide-soignant, infirmière, médecin généraliste coordonnateur au sein de l'équipe pluridisciplinaire en travaillant les compétences transverses à partir des prestations proposées. 3) S'assurer d'une diffusion effective, individualisée et explicitée.
MODALITES
▶ Pilote : Directrice des ressources humaines ▶ Groupe de travail à définir.
ECHEANCIER
1 ^{er} trimestre 2019
RESULTATS ATTENDUS : indicateurs
<u>Livrables</u> : ▶ Fiches emplois ▶ Fiches de poste <u>Indicateurs</u> : ▶ Nombre de fiches de postes par rapport au nombre de fiches emplois.

FICHE ACTION N°9

Promouvoir la démarche qualité au sein du service

AXE / ACTIONS

- 1) Participer à la démarche qualité au travers des outils associés et du système interne Bluemedi (gestion documentaire, gestion des EI, plan d'amélioration continue, ...).
- 2) Renforcer la pratique autour de l'utilisation des FEI, dans une logique d'analyse à moyen terme des remontées d'informations.
- 3) S'approprier et promouvoir les RBPP ANESM en formalisant des temps/dispositifs de présentation pérennes, notamment :
Constituer un binôme psychologue/professionnel pour travailler en amont sur la synthèse de RBPP ANESM
Restituer et échanger sur les éléments de la synthèse dans le cadre des réunions trimestrielles
Faire ressortir des actions d'amélioration à intégrer dans le plan d'amélioration continue de la qualité

MODALITES

- ▶ Pilote : Directrice
- ▶ Groupe de travail à définir.

ECHEANCIER

2022

RESULTATS ATTENDUS : indicateurs

Livrables : /

Indicateurs :

- ▶ Pourcentage de professionnels sensibilisés au sein du service.
- ▶ Nombre d'échanges sur les RBPP ANESM

FICHE ACTION N°10

Intégrer le service au dispositif d'astreinte de l'association

AXE / ACTIONS

1) Réorganiser de manière globale l'astreinte associative.

MODALITES

- ▶ Pilote : Directrice des ressources humaines
- ▶ Groupe de travail à définir.

ECHEANCIER

1^{er} trimestre 2018

RESULTATS ATTENDUS : indicateurs

Livrables :

- ▶ Tableau des astreintes.
- ▶ La procédure d'astreinte.

Indicateurs : /

FICHE ACTION N°11

Développer l'articulation avec les autres établissements et services de l'association (mutualisation SAMSAH/ SAVS, transversalité, interfaces, passerelles).

AXE / ACTIONS

Au niveau interne ASH :

1) Améliorer la visibilité des missions et des compétences des professionnels de l'association

- Proposer annuellement des thématiques de réflexions travaillées par des groupes transversaux associatifs sur des sites différents.
- Dans le cadre du plan de formation renforcer les groupes pédagogiques transversaux.
- Développer les déplacements SAMSAH vers les autres structures de l'association.
- Développer la présentation des différents services et établissements sous forme de schéma synthétique (livret d'accueil salariés, Bluemedi, site internet, ...).
- Valoriser les compétences particulières de certains professionnels par l'identification de « personnes ressources » sur des appétences et savoir-faire particuliers (Bluemedi ?).
- Proposer des espaces de partages de compétences entre les établissements.

2) Structurer la notion de parcours au sein de l'association

- Formaliser le processus des possibilités de parcours des usagers au sein de l'association (passerelles entre établissement et service).
- Mettre en place une commission d'harmonisation (modèle commission harmonisation MDPH) inter associative.
- Optimiser le processus d'admission commun (U2R/Alizés, U2R/Arc en ciel, SESSAD/SAVS/SAMSAH, SESSAD/CEM, CEM/SESSAD, CEM/SAMSAH...): instaurer pour chaque admission sur chaque structure un temps d'évaluation afin de confirmer l'orientation de l'utilisateur.
- Instaurer dans le cadre des PIA le questionnement autour des différentes possibilités/prestations que propose l'association.
- Développer les prises en charge et des actions ponctuelles communes inter établissement.

3) Développer une démarche de formalisation du réseau de chaque établissement de façon partagée,

- Structurer un outil partagé permettant de récolter le nom du contact, sa qualité, les coordonnées, et la personne référente en interne ASH.
- Nourrir les conventions de partenariat formalisées par les relations et à partir de situations concrètes.

MODALITES

- ▶ Pilote : Coordinatrice projet
- ▶ Groupe de travail à définir : Responsable qualité, ...

ECHEANCIER

2022

RESULTATS ATTENDUS : indicateurs

Livrables :

- ▶ Processus d'admission
- ▶ Processus des possibilités de parcours des usagers

Indicateurs :

- ▶ Nombre de professionnels concernés par une mobilité interne par an
- ▶ Nombre d'activités ou prises en charge communs entre les unités par trimestre

FICHE ACTION N°12

Anticiper, proposer, ajuster notre offre dans le cadre du prochain Contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens (CPOM) et de l'Etat prévisionnel des recettes et des dépenses (EPRD).

AXE / ACTIONS

- 1) Recenser les outils préexistants utiles au CPOM et identifier leur intérêt
- 2) Former les professionnels concernés à l'EPRD et CPOM : DG et RBF
- 3) Se préparer à des changements organisationnels :
 - Se former sur l'outil EIG (outil support des états à fournir)
 - Renforcer l'équipe comptable ponctuellement (stages)
- 4) Informer en interne des évolutions tarifaires à venir (plusieurs niveaux d'information)
- 5) Préparer la mobilisation des partenaires :
 - Les identifier en amont (EN, MDPH, soins de ville, GHT)
 - Associer les usagers à la démarche
 - Poursuivre le décloisonnement des secteurs (santé et MS),
 - Définir les formes de participation au diagnostic CPOM (enquête, entretien, consultation)
- 6) Préparer la négociation du CPOM
 - Etablir un diagnostic
 - Anticiper les objectifs dans un cadre pluriannuel avec échelonnement (priorisation)
 - Créer un PCPE identifié sur le secteur
 - Développer la dimension d'aide aux aidants
- 7) Préparer la construction le CPOM d'Accueil Savoie Handicap
 - Obtenir l'adhésion de l'ARS et du CD à la mise en place d'un PCPE spécialisé
 - Valider avec le CD et l'ARS les objectifs du CPOM à poursuivre
 - Réaliser les projections financières sur les 5 ans du CPOM
 - Rédiger les fiches actions du CPOM
 - Négocier les moyens et contractualiser le CPOM avec les parties prenantes : ASH 73, ARS, CD.
- 8) Préparer la réalisation annuelle de l'ERRD et l'EPRD
- 9) Organiser le dialogue de gestion régulier en lien avec l'ARS et le CD afin de réaliser des points intermédiaires sur l'atteinte des objectifs et des éléments contractualisés du CPOM.

MODALITES

Pilote : Directeur général

Proposition de groupe de travail :

- ▶ COPIL : Président, trésorier, DG, RBF, DRH, Responsable qualité, Coordinatrice projet et développement
- ▶ Groupe projet : COPIL et groupes de travail impliquant l'encadrement technique et hiérarchique.

ECHEANCIER

2022

RESULTATS ATTENDUS : indicateurs

Livrables :

- ▶ Autodiagnostic CPOM
- ▶ Les objectifs du CPOM validé par l'ARS et CD
- ▶ Les projections financières et RH du CPOM (conforté le budget de l'association)
- ▶ Le contrat CPOM
- ▶ EPRD et ERRD
- ▶ Bilans des dialogues de gestion

Indicateurs :

- ▶ Indicateur des fiches actions issues du CPOM
- ▶ Indicateurs de l'EPRD

11.3. Le calendrier de mise en œuvre

	2018	2019	2020	2021	2022
FICHE ACTION 1		X			
FICHE ACTION 2	X				
FICHE ACTION 3	X				
FICHE ACTION 4	X				
FICHE ACTION 5					X
FICHE ACTION 6			X		
FICHE ACTION 7			X		
FICHE ACTION 8		X			
FICHE ACTION 9					X
FICHE ACTION 10	X				
FICHE ACTION 11					X
FICHE ACTION 12					X

11.4. Les modalités de suivi et d'évaluation du projet de service

11.4.1. Les missions du groupe de suivi de projet

La Directrice est garante de la mise en œuvre effective des axes du projet de service en s'appuyant sur le groupe de suivi de projet.

Le suivi du projet de service est piloté par un comité stratégique spécifique. Les réunions sont préparées avec l'appui de la coordinatrice projet.

Le groupe de suivi de projet est plus particulièrement chargé :

- De suivre l'avancée des actions et de mesurer les écarts éventuels avec le calendrier prévisionnel et proposer le cas échéant des adaptations pour la mise en œuvre.
- De coordonner le travail des différents groupes constitués sur les axes de développement.

11.4.2. Méthodologie

Le Groupe de suivi de projet :

- Recense toutes les actions devant démarrer au cours du semestre,
- Analyse avec la direction l'opportunité de constituer des groupes de travail et leurs conditions de mise en place,
- S'assure de la déclinaison et de la formalisation de ces actions au travers d'un plan d'action précisant les résultats attendus. Le suivi de ces plans d'action sera soit assuré en direct par le groupe de suivi de projet ou par des groupes ou des personnes désignées à cet effet.
- Prévoit en fonction de chaque plan d'action des bilans sur les avancées des travaux et suit les indicateurs correspondants
- Prévoit le dispositif de recueil des indicateurs en fonction des groupes ou des personnes désignées pour suivre le plan d'action
- Lors du suivi des étapes, il évalue soit en direct, soit en fonction des éléments qui lui sont communiqués :
 - ▶ la réalisation effective des actions prévues,
 - ▶ la pertinence de ces actions,
 - ▶ le cas échéant le résultat des indicateurs prévus,
 - ▶ si nécessaire fait des propositions de réajustement.

III-LA METHODOLOGIE D'ELABORATION DU PROJET DE SERVICE

Conformément à la loi du 2 janvier 2002, le SAMSAH procède à l'actualisation de son projet de service (CASF, art. L311-8). Outil de référence pour les équipes, ce document présente le service, le public accueilli, les principes d'intervention, les axes et modes d'accompagnement. Il définit des objectifs d'évolution stratégiques pour cinq ans. Il constituera un véritable outil de communication, en interne et avec les différents partenaires du service.

- **L'organisation de la démarche**

Une démarche participative :

La direction a opté pour une dynamique participative, en mobilisant l'ensemble de l'équipe dans cette démarche.

Cette réflexion a été principalement rythmée par l'organisation de groupes de travail. Les thèmes retenus, conformément aux recommandations de bonnes pratiques professionnels de l'ANESM ont porté sur :

- les « grands axes de l'accompagnement » : les conditions d'admission et l'accueil, la démarche de projet personnalisé, le partage de l'information, le dossier usager, la préparation de la fin de prise en charge, l'orientation.
- la « promotion et la garantie des droits individuels » : le respect de la dignité, de la vie privée, le libre choix des prestations, l'accompagnement individualisé dans le respect d'un consentement éclairé, la confidentialité des données, l'accès à l'information, les formes de participation des usagers.
- l'« animation du travail d'équipe » : les échanges entre les différents corps de métier, l'organisation interne, les spécificités des différents métiers et leurs complémentarités, les supports de transmission, la régulation des pratiques et les dispositifs de soutien, la formation, la valorisation des acquis professionnels, l'adaptation des emplois aux évolutions des publics et du secteur.
- l'« établissement dans son environnement » : le travail avec les différents partenaires, la représentation de la structure à l'extérieur, les liens avec l'association Accueil Savoie Handicap, avec ses établissements et services.
- la « communication interne et externe » : les outils de communication, le travail avec les partenaires extérieurs, la coordination et le partage de l'information.

Le SAMSAH d'Accueil Savoie Handicap a réalisé la réécriture de son projet de service au regard de l'augmentation des places autorisées (de 10 à 30 places) nécessitant le remodelage de l'organisation du service, intégrant de nouvelles prestations (soins, dimension professionnelle de l'accompagnement), et prenant en compte les enjeux d'un territoire élargi et de l'accompagnement à domicile.

La démarche a été menée en interne avec l'appui de la coordinatrice projet et développement.

Pour rappel :

- **Mai 2010** : élaboration, rédaction et animation du projet de service suivant la recommandation de bonnes pratiques professionnelles de l'ANESM.
- **Juin 2016** : refonte du projet de service afin d'être en adéquation avec les attentes et les besoins des usagers en situation de handicaps toute déficience accompagnés à partir de septembre 2016.

- **Juin 2016 à janvier 2017** : période de montée en charge permettant d'identifier les principaux enjeux à traiter et les points nécessitant amélioration de l'organisation et des pratiques.

- **Calendrier de réécriture**

	Jun 2016 - Janvier 2017	Février - Mars 2017	Avril - Juin 2017	Juillet - Décembre 2017	Janvier 2018	Mars 2018
Période de montée en charge du SAMSAH						
Éléments de cadrage COFIL		22/03/2017 23/03/2017				
Rédaction Groupes de travail		23/03/2017				
Relecture du Projet de service SAMSAH Professionnels SAMSAH						
Validation et approbation Direction générale et Bureau de l'association					16/01/2018	
Réunion de participation des usagers						01/03/2018

ANNEXE 1 : PLAQUETTE DU PROJET ASSOCIATIF 2016-2025

ACCUEIL SAVOIE HANDICAP EN 2016, C'EST :

En moyenne
140 enfants et 150 adultes
accompagnés par nos services
chaque année.

180 salariés
et une quarantaine de métiers
au service des personnes,
répartis dans quatre
établissements et services.

Un budget de 9 M€ d'euros
financé par l'Assurance Maladie
et le Conseil Départemental.



261 route de la Doria - BP 20021
73232 Saint Alban-Leyse Cédex

Tél. : 04 79 33 62 62
Fax : 04 79 75 03 61

info@ash73.com
www.ash73.com

Réalisation : Nouvel œil - 04 79 68 94 48

Projet Associatif



Soins, rééducation fonctionnelle, enseignement, accompagnement éducatif et social



Projet Associatif ASH en synthèse

Les dates qui font l'histoire de notre association

1920 Création à Chambéry de l'association Accueil Savoyard et de son sanatorium.

1923 Reconnaissance de l'Utilité Publique.

1951 L'association modifie son activité pour accueillir, éduquer et soigner des jeunes handicapés moteur.

1992 Création du service d'éducation spécialisée et de soins à domicile (SESSAD)

1997 Création d'une unité au sein du Centre d'Education Motrice pour l'accompagnement des enfants en situation de polyhandicap.

2010 Création du service d'accompagnement médico-social pour adulte handicapé (SAMSAH).

2012 Création du pôle adultes avec l'intégration du service d'accompagnement à la vie sociale (SAVS).

2013 Mise à jour des statuts et changement de nom.

2016 Ouverture de l'Unité Régionale de Répit (U2R) pour des séjours temporaires et des accueils de répit au CEM.

Extension du SAMSAH aux Cantons d'Aix les Bains et Montmélian

UNE AMBITION ET DES VALEURS FORTES

L'Association a pour raison d'être la réponse aux besoins des personnes accompagnées, de leurs proches, et de la collectivité. Elle est fière, avec les moyens qui lui sont confiés, d'offrir à chacune des personnes en situation de handicap une prise en compte de toutes ses difficultés, un accompagnement vers de meilleures conditions de vie, et la recherche de la meilleure insertion sociale possible.

Elle s'appuie sur des valeurs fortes :

- Le respect de l'utilisateur et de ses proches,
- une bientraitance sans compromis, qui s'applique à tous,
- la recherche d'équité dans les relations entre usagers, familles, professionnels,
- la même importance accordée à toutes ses missions d'accompagnement de la santé, de l'autonomie et de la participation sociale de l'utilisateur.

DES ORIENTATIONS EXPLOITANT AU MIEUX LES SAVOIR-FAIRE ET EXPERTISES

L'ASH développera son expertise et son activité au service des personnes polyhandicapées, et dans les cas d'associations de déficiences motrices, intellectuelles, psychiques.

Elle s'efforcera de ne refuser aucun enfant ou adulte, dans la mesure de ses moyens et de ses savoir-faire, et en mettant en place les partenariats nécessaires.

Elle se tiendra prête à des évolutions de structure qui permettraient une meilleure utilisation des moyens disponibles, toujours avec le souci du service aux usagers et dans le respect de ses valeurs.

UNE ASSOCIATION QUI AVANCE EN PHASE AVEC SON ENVIRONNEMENT

L'ASH est en phase avec l'évolution législative et réglementaire qui impose une prise en compte individualisée de chaque personne en situation de handicap et privilégie les solutions possibles en milieu ordinaire.

Dans un environnement qui augmente en permanence ses exigences en qualité des soins, professionnalisme, méthodes, gestion, etc... L'ASH est pionnière dans l'intégration de nouvelles pratiques, et propose des innovations.

La longue histoire de cette association montre sa capacité d'adaptation, et la période récente est marquée par des réussites : création de l'Unité de Répit Régionale, extension du SAMSAH à Aix-les-Bains et Montmélian. Cette dynamique sera maintenue.

UN FONCTIONNEMENT EXEMPLAIRE

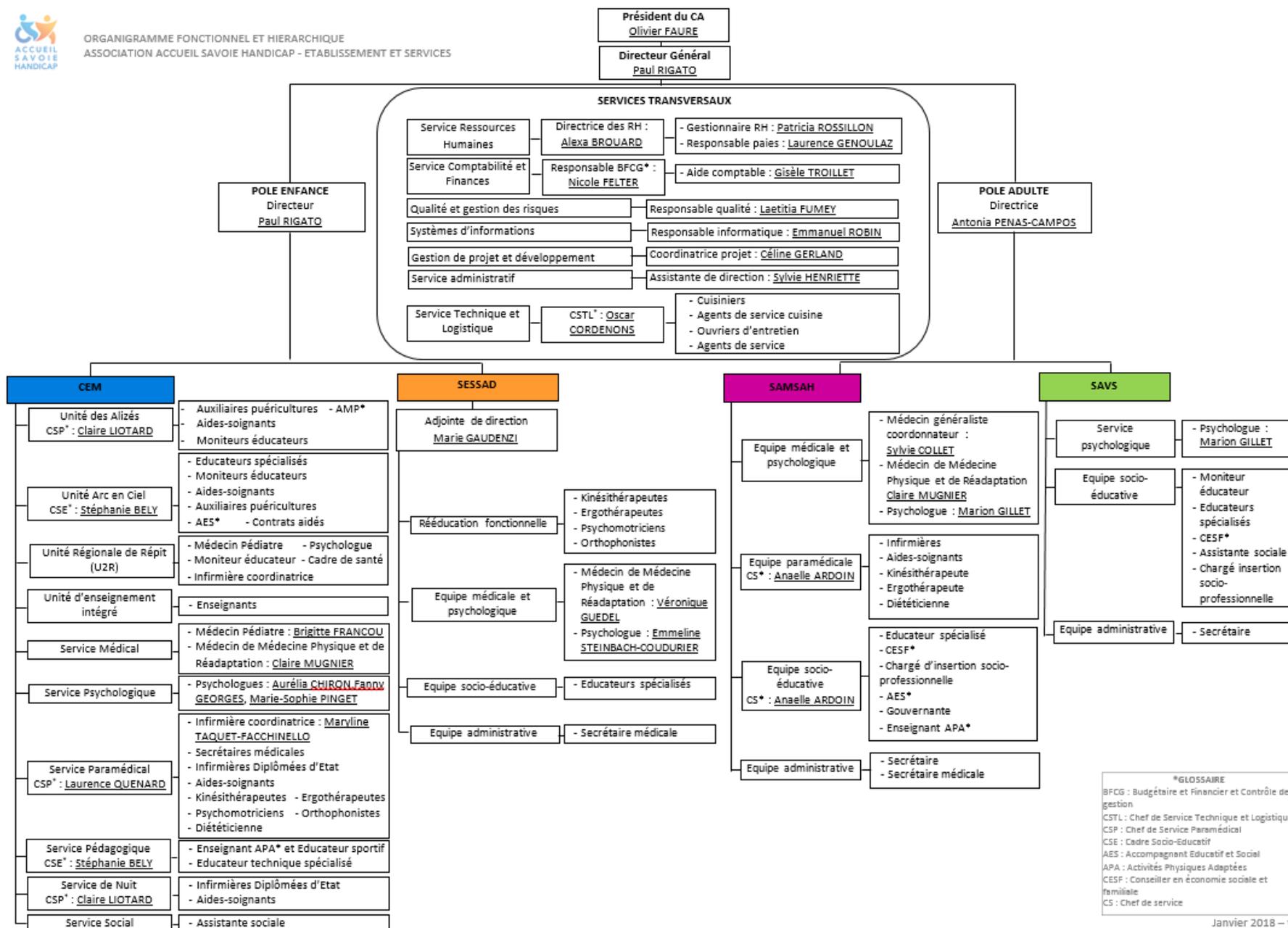
L'association se veut exemplaire dans l'utilisation des ressources publiques, en s'appuyant sur :

- L'adaptation de l'offre à l'évolution des besoins,
- la mise en place d'une organisation et des moyens cohérents avec cette offre,
- des démarches d'amélioration permanente, dans les domaines de la qualité, des ressources humaines, et de la gestion,
- une attention permanente à la bonne utilisation des compétences et des capacités du personnel, à leur formation et à leur adhésion aux projets,
- une implication forte du Bureau de l'Association aux côtés de la Direction Générale.

ANNEXE 2 : ORGANIGRAMME



ORGANIGRAMME FONCTIONNEL ET HIERARCHIQUE
ASSOCIATION ACCUEIL SAVOIE HANDICAP - ETABLISSEMENT ET SERVICES



ANNEXE 3 : FICHE DE PLANIFICATION DES AXES D'AMELIORATION

 SAMSAH		FICHE DE PLANIFICATION DES AXES D'AMELIORATION DU PS 2018-2022												Indexation : EN 3.1.3.1 Référence : EN-MES-01/PRO3		Création : 16/01/2018 Modification :		N° version : 01								
		1. Les Evolutions à prévoir au niveau de l'accompagnement												COURT TERME moins d'1 an				MOYEN TERME : 2 à 3 ans				LONG TERME : 4 à 5 ans				
		Source	Axe d'amélioration	Objectifs													2018				2019				2020	
			J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4				
FA 1 Directrice	Formaliser une conduite à tenir en cas de situations de mise en danger ou d'urgence des usagers	Définir les situations de mise en danger et urgence																								
		Formaliser des fiches protocoles et les transmettre aux professionnels																								
FA 2 Directrice	Formaliser les étapes clés du processus de sortie	Systématiser et formaliser la synthèse partenaire pour chaque sortie envisagée																								
		Déterminer à chaque étape : qui, quoi, quand, comment ?																								
FA 3 Chef de service	Consolider l'informatisation unique du dossier de l'utilisateur	Faire un état des lieux sur les professionnels n'utilisant pas MEDIATEAM																								
		Faire un état des lieux du contenu																								
		S'assurer des obligations légales en termes de respect et de garantie du secret médical.																								
		Formaliser sous forme de synthèse les éléments clés (contrat MEDIATEAM, informations CNIL, obligations en matière de diffusion, d'archivage et de destruction du dossier).																								
		Mettre à jour les éléments de présentation/matrice MEDIATEAM, formaliser l'ensemble des processus et informer les professionnels																								
FA 4 Chef de service	Définir les prestations à domicile et formaliser les modalités d'interventions	S'approprier les éléments de la recommandation de bonnes pratiques professionnelles de l'ANESM et finaliser le guide des bonnes pratiques des interventions à domicile																								
		Réaliser un état des lieux des prestations à domicile réalisées par le SAMSAH																								
FA 5 Directeur Général	S'approprier la nomenclature Serafin PH sous forme d'outil d'évaluation des besoins de la population et des prestations.	Construire une grille d'évaluation des besoins et des prestations en lien avec la nomenclature Serafin PH																								
		Sensibiliser les professionnels à la nomenclature Serafin PH et à la grille d'évaluation																								
		Intégrer la grille dérivée de la nomenclature Serafin PH dans le dossier de l'utilisateur (MEDIATEAM et OSIRIS)																								
		Intégrer dans le pilotage du projet d'accompagnement de l'utilisateur (préparation/appropriation : 2018 ; mise en œuvre/intégration : 2019)																								
		Construire l'articulation entre le recueil individuel et le rapport d'activité																								
		Assurer une veille concernant les travaux nationaux sur la nomenclature Serafin PH et le groupe marqueur (GTD repère)																								




ACCUEIL SAVOIE HANDICAP

CEM

261 route de la Doria - BP 20021
73232 Saint-Alban-Leysse Cédex
Tél. : 04 79 33 62 62
Fax : 04 79 75 03 61

SESSAD

533 square du Docteur Zamenhof
73000 Chambéry
Tél. : 04 79 72 25 50
Fax : 04 79 72 23 34

SAMSAH

89 rue de Warens
73000 Chambéry
Tél. : 04 79 62 78 26
Fax : 04 79 96 37 03

SAVS

89 rue de Warens
73000 Chambéry
Tél. : 04 79 62 78 26
Fax : 04 79 96 37 03

info@ash73.com
www.ash73.com

